

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

DENIS ALCIDES SANTOS

**OPERAÇÕES DE CRÉDITO DO SISTEMA FINANCEIRO DO BANCO DO ESTADO
DE SANTA CATARINA (SFBESC): Uma análise da Linha de Crédito Geral (LCG) 714 -
Empréstimos com Consignação.**

FLORIANÓPOLIS
2004

DENIS ALCIDES SANTOS

**OPERAÇÕES DE CRÉDITO DO SISTEMA FINANCEIRO DO BANCO DO ESTADO
DE SANTA CATARINA (SFBESC): Uma análise da Linha de Crédito Geral (LCG) 714 -
Empréstimos com Consignação.**

Trabalho de Conclusão de Estágio apresentado à disciplina Estágio Supervisionado – CAD 5236, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, área de concentração em Administração Financeira.

Professor Orientador: Valter Saurin

FLORIANÓPOLIS

2004

DENIS ALCIDES SANTOS

**OPERAÇÕES DE CRÉDITO DO SISTEMA FINANCEIRO DO BANCO DO
ESTADO DE SANTA CATARINA (SFBESC): Uma análise da Linha de Crédito Geral
(LCG) 714 - Empréstimos com Consignação.**

Este Trabalho de Conclusão de Estágio foi julgado adequado e aprovado em sua forma final pela Coordenadoria de Estágios do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, em 22 de novembro de 2004.



Prof. Mário de Souza Almeida
Coordenador de Estágios

Apresentada à Banca Examinadora integrada pelos professores:



Valter Saurin
Orientador



Altair Acelon de Melo
Membro



Hans Michael Van Bellen
Membro

AGRADECIMENTOS

Acima de tudo a Deus, tão solicitado nas horas difíceis e esquecido muitas vezes nas horas de alegria, porém sempre presente.

À minha família, principalmente meus pais, Iolanda Cândida dos Santos e Alcides Bento dos Santos que me concederam um ambiente de vivência, calcados no amor, na compreensão e na responsabilidade.

Ao professor Valter Saurin, pela atenção, pela orientação e sugestões durante todo o processo de elaboração deste estudo, contribuindo sobremaneira para o êxito do trabalho.

A Universidade Federal de Santa Catarina, pela preparação acadêmica, pela estrutura oferecida e por todo o corpo de professores que propiciaram grande troca de conhecimentos.

Ao Banco do Estado de Santa Catarina que ofereceu a oportunidade de realização deste estudo, disponibilizando todo o apoio para confecção deste trabalho seja através de documentos seja através dos profissionais que lá atuam.

Seria muita pretensão tentar mencionar todos, certamente faltaria alguém. A todos que de alguma forma contribuíram para a execução de trabalho, meus mais sinceros agradecimentos!

"Se você abre uma porta, você pode ou não entrar em uma nova sala. Você pode não entrar e ficar observando a vida. Mas se você vence a dúvida, o temor, e entra, dá um grande passo: nesta sala vive-se! Mas, também, tem um preço... São inúmeras outras portas que você descobre. Às vezes curte-se mil e uma. O grande segredo é saber quando e qual porta deve ser aberta. A vida não é rigorosa, ela propicia erros e acertos. Os erros podem ser transformados em acertos quando com eles se aprende. Não existe a segurança do acerto eterno. A vida é generosa, a cada sala que se vive, descobre-se tantas outras portas. E a vida enriquece quem se arrisca a abrir novas portas. Ela privilegia quem descobre seus segredos e generosamente oferece afortunadas portas. Mas a vida também pode ser dura e severa. Se você não ultrapassar a porta, terá sempre a mesma porta pela frente. É a repetição perante a criação, é a monotonia monocromática perante a multiplicidade das cores, é a estagnação da vida... Para a Vida, as portas não são obstáculos, mas diferentes passagens!" (Autor

Desconhecido).

RESUMO

SANTOS, Denis Alcides. **Operações de crédito do sistema financeiro do Banco do Estado de Santa Catarina (SFBESC): Uma análise da linha de crédito LCG 714 - Empréstimos com Consignação.** 2004. (125f.). Trabalho de Conclusão de Estágio (Graduação em Administração). Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

O presente trabalho tem o objetivo de analisar a linha de crédito LCG 714 – Empréstimos em Consignação com Desconto em Folha de Pagamento do Banco do Estado de Santa Catarina (BESC), considerando aspectos sobre empréstimo consignado; processo operacional de empréstimo desde seu pedido até sua liquidação; tecnologia utilizada nas operações de crédito; e os principais concorrentes atuantes no mercado. Para tanto, utilizaram-se os seguintes parâmetros metodológicos: quanto ao seu propósito, uma pesquisa-diagnóstico; quanto ao método e delineamento caracterizou-se como descritiva, pesquisa-ação e exploratória, utilizando dados qualitativos; quanto a coleta de dados, utilizou-se a pesquisa bibliográfica e observação livre; e com relação a análise dos dados, baseou-se em dados estatísticos e conteúdos de livros e sites. Coletado os dados, conclui-se que o BESC apresenta uma padronização para lidar com empréstimo com consignação, apresentando uma das taxas de juros mais baixas do mercado. O Banco apresenta um maior número de convênios com instituições e órgãos públicos, mas carece de uma estratégia mais agressiva para atuar junto ao setor privado. Houve uma queda no número de contratos liberados, que está na média de duas mil liberações por mês. Esta redução ocorreu, principalmente, em virtude do aumento da concorrência de outras instituições públicas e privadas, além de empresas de créditos clandestinas que atuam no mercado informal sem qualquer tipo de fiscalização por parte do Banco Central. A maior rapidez e flexibilidade por parte dos concorrentes, aliada ao excesso de burocracia no processo de liberação do empréstimo consignado do BESC, fazem com que muitos clientes abram mão das vantagens oferecidas pelo BESC. Apesar de estar pondo em prática um projeto de revigoramento tecnológico, o BESC possui uma grande deficiência na área tecnológica, que não recebe investimentos nos últimos anos em face ao processo de privatização-federalização. O BESC poderia aumentar consideravelmente o número de contratos liberados se investisse numa parceria com o setor público e/ou privado para confecção de um software específico para liberação de empréstimos, ganhando em eficiência, fidelizando clientes e aumentando ainda mais sua participação no mercado de empréstimos em consignação com desconto em folha de pagamento.

Palavras-chave: BESC, crédito, empréstimo em consignação.

SUMÁRIO

LISTA DE TABELAS.....	10
LISTA DE ABREVEATURAS E SIGLAS.....	11
1 INTRODUÇÃO.....	12
1.1 Problema da pesquisa.....	13
1.2 Objetivos.....	14
1.2.1 Objetivo geral.....	14
1.2.2 Objetivos específicos.....	14
1.3 Justificativa.....	15
1.4 Descrição e organização dos capítulos.....	17
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	19
2.1 Sistema Financeiro Nacional (SFN).....	19
2.1.1 Instituições financeiras.....	20
2.1.2 Outros intermediários ou auxiliares financeiros.....	22
2.2 Crédito.....	23
2.2.1 Evolução histórica.....	24
2.2.2 Classificação das operações de crédito.....	26
2.2.3 Análise de crédito.....	26
2.2.3.1 Objetivos da análise de concessão de créditos.....	27
2.2.4 Principais linhas de crédito para Pessoas Físicas.....	30
2.2.4.1 Linhas de crédito rotativas.....	30
2.2.4.2 Linhas de crédito pontuais.....	31

2.2.5 Empréstimo consignado.....	32
2.2.5.1 Legislação sobre consignação.....	35
2.2.6 Riscos e garantias.....	36
2.2.6.1 Riscos.....	37
2.2.6.2 Garantias.....	40
2.2.6.2.1 Garantias pessoais.....	41
2.2.6.2.2 Garantias reais.....	42
2.3 Ambiente tecnológico.....	44
2.3.1 Tecnologias organizacionais e da informação.....	46
2.4 Concorrência.....	47
2.4.1 Competitividade e padrão de concorrência.....	49
3 METODOLOGIA.....	52
3.1 Quanto ao propósito da pesquisa.....	53
3.2 Quanto ao método e delineamento.....	53
3.3 Quanto à definição da área ou população alvo.....	54
3.4 Quanto à técnica de coleta de dados.....	54
3.5 Quanto à análise dos dados.....	55
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	56
4.1 Caracterização do BESC e seu ambiente.....	56
4.1.2 Produtos e serviços.....	58
4.2 Operações de créditos do Sistema Financeiro do BESC (SFBESC).....	58
4.2.1 Premissas básicas.....	59

4.2.2 Administração das políticas de crédito.....	60
4.2.3 Avaliação do risco.....	60
4.2.4 Limites de crédito.....	61
4.2.5 Vedações.....	61
4.2.6 Deferimento.....	62
4.2.7 Precificação.....	62
4.2.8 Aplicação de recursos.....	62
4.3 LCG 714 - Empréstimos com consignação.....	63
4.3.1 Finalidade.....	64
4.3.2 Beneficiários.....	64
4.3.3 Cadastramento.....	64
4.3.4 Alçada.....	64
4.3.5 Prazo.....	65
4.3.6 Taxa.....	65
4.3.7 Garantias.....	66
4.3.8 Condição.....	66
4.3.9 Formalização de convênios.....	67
4.3.10 Retorno financeiro.....	67
4.3.11 Margem consignável.....	68
4.3.12 Procedimentos contratuais.....	69
4.3.13 Funcionários públicos federais e estaduais.....	69
4.3.14 Funcionários públicos municipais.....	70
4.3.15 Funcionários de empresas privadas.....	70
4.3.16 Disposições gerais.....	70
4.4 Estatísticas dos contratos liberados.....	72

4.5 Processo de pedido de empréstimos em consignação.....	74
4.6 Ambiente tecnológico.....	77
4.6.1 Sistema PLENUS - Integrador de ambientes.....	78
4.6.2 DENSUS - Compactador de dados multiplataforma.....	79
4.6.2.1 DENSUS no segmento bancário.....	79
4.7 Concorrentes.....	81
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	86
5.1 Limitações.....	92
5.2 Recomendações.....	92
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	94
ANEXOS.....	97
Anexo A – Resolução nº 2.682, de 21 de dezembro de 1999.....	97
Anexo B – Medida Provisória nº 130, de 17 de setembro de 2003.....	103
Anexo C – Modelo do formulário de solicitação de reserva de margem.....	108
Anexo D – Modelo de certidão de margem.....	110
Anexo E – Modelo de contrato de empréstimo com consignação.....	112
Anexo F – Modelo de formulário de autorização de desconto em folha reconhecido em cartório.....	119
Anexo G – Modelo do relatório dos contratos a serem liberados – LCG 714.....	121
Anexo H - Propaganda de empresas clandestinas atuando no mercado informal.....	123

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 - Classificação de riscos de créditos.....	39
Tabela 02 – Taxa de juros cobradas nos empréstimos – LCG 714.....	66
Tabela 03 – Retorno financeiro.....	68
Tabela 04 – Número de contratos e valores liberados – LCG 714.....	72
Tabela 05 - Dados referentes a empréstimos em consignação das principais instituições financeiras.....	83

LISTA DE ABREVEATURAS E SIGLAS

Abr	Abril
Ago	Agosto
BACEN	Banco Central do Brasil
BESC	Banco do Estado de Santa Catarina
BESCREDI	BESC Financeira S.A. – Crédito, Empréstimo e Financiamento
CADIM	Cadastro de Inadimplentes do Ministério da Fazenda
CDC	Crédito Direto ao Consumidor
CLT	Consolidação das Leis Trabalhistas
CMN	Conselho Monetário Nacional
CVM	Comissão de Valores Mobiliários
INSS	Instituto Nacional de Seguridade Social
IOF	Imposto sobre Operações Financeiras
Jan	Janeiro
Jul	Julho
Jun	Junho
LCG	Linha de Crédito Geral
Maio	Maio
Mar	Março
MP	Medida Provisória
Out	Outubro
PLENUS	Sistema para uso corporativo do BESC
RH	Recursos Humanos
SERASA	Centralização de Serviços dos Bancos S.A.
Set	Setembro
SFBESC	Sistema Financeiro do Banco do Estado de Santa Catarina
SFN	Sistema Financeiro Nacional
SPC	Serviço de Proteção ao Crédito
TAC	Taxa de Abertura de Crédito

1 INTRODUÇÃO

Uma das grandes diretrizes de uma organização é conduzir e operar com sucesso a própria instituição, sendo necessário dirigi-la com posição transparente e sistemática. Este sucesso pode resultar da implementação e manutenção de um sistema de gestão que norteie a melhora contínua de desempenho, de acordo com as necessidades reais do dia-a-dia do trabalho.

A cada dia, crescem as exigências para a obtenção de melhorias nos processos visando atingir as necessidades e expectativas dos clientes.

Nos últimos anos, a política econômica brasileira passou por uma série de grandes transformações provocadas por mudanças estruturais e influenciadas pelos reflexos da globalização e abertura de mercado. A credibilidade da estabilização de preços, ainda que ameaçada pelas últimas variações cambiais referentes ao dólar, bem como a fixação de prazos mais longos para financiamentos, faz com que o crédito seja visto de uma forma diferente para os bancos que atuam no Brasil.

Em Santa Catarina, o mercado de crédito seguiu os mesmos reflexos da economia do país, modificando o perfil de suas empresas e de consumidores em geral.

Visando estimular o mercado de crédito no país, principalmente para o segmento de pessoas físicas, o Governo Federal implementou diversas medidas no segundo semestre de 2003, destacando-se a Medida Provisória (MP) 130, de 17 de setembro de 2003, que dispôs sobre as operações de crédito em consignação. A MP 130, transformada na Lei 10.820, de 17 de dezembro de 2003, beneficiou os trabalhadores regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), permitindo o desconto das parcelas relativas a empréstimos, financiamentos e operações de *leasing* na folha de pagamento desses empregados.

A iniciativa, ao estabelecer padrões jurídicos para a realização dessas operações, com a definição de responsabilidades de empregadores e empregados, visou ampliar o acesso dos trabalhadores ao crédito em condições mais favoráveis, especialmente no tocante à redução das taxas de juros cobradas pelas instituições financeiras. Nesse sentido, deve-se assinalar que o desconto das prestações diretamente na folha de pagamento reduz significativamente o risco de inadimplência nesses empréstimos, fator determinante para a diminuição do *spread* bancário.

Neste contexto, surgiu a necessidade de avaliar e propor mudanças em todo o processo que envolve a modalidade de crédito de empréstimos com desconto em folha de pagamento do BESC com o intuito de atender as suas necessidades do Banco frente a forte concorrência imposta pelo mercado formal e informal tornando o processo de consignação muito mais eficiente e seguro, ampliando, assim, a participação da Instituição no mercado.

1.1 Problema da pesquisa

Criada pela MP 130, em setembro de 2003, transformada posteriormente na Lei 10.820, em dezembro de 2003, o desconto das parcelas relativas a empréstimos, financiamentos e operações de leasing na folha de pagamento gerou benefícios a um grande número de empregados, principalmente, os trabalhadores regidos pela CLT.

Conforme os primeiros dados apurados, o crescimento desta linha de empréstimos provocou uma concorrência acirrada entre as instituições financeiras, que passaram a disputar entre si para firmarem acordos com entidades públicas e privadas, bem como a realização constante de ajustes operacionais necessários.

Em cima disso, que este estudo busca verificar: Como melhorar o processo operacional de empréstimos da Linha de Crédito Geral 714 – Empréstimos em consignação com desconto em folha de pagamento do BESC?

1.2 Objetivos

Este estudo visa atender os objetivos a seguir discriminados, fazendo, também, com que outros estudiosos possam utilizar-se do mesmo para realização de trabalhos similares.

1.2.1 Objetivo geral

Este estudo tem como objetivo geral analisar a linha de crédito LCG 714 - Empréstimos com Consignação do Banco do Estado de Santa Catarina com o intuito de aumentar a sua competitividade e conseqüentemente ampliar a captação de clientes para o Banco.

1.2.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos operacionalizam e especificam o modo como se pretende atingir um objetivo geral. Os objetivos específicos deste estudo são:

- a) apresentar uma visão geral da Linha LCG 714 – empréstimos com consignação: finalidade, beneficiários, prazos, taxas, procedimentos contratuais;

- b) descrever o processo operacional de empréstimo com consignação desde seu pedido até sua liquidação;
- c) identificar e avaliar a tecnologia utilizada pelo BESC em suas operações de créditos;
- d) identificar e analisar os principais concorrentes no que diz respeito a empréstimos com consignação.

1.3 Justificativa

No atual momento do mercado, que está constantemente em transformações, é necessário que as empresas obtenham vantagens competitivas sobre as demais, utilizando-se cada vez mais de técnicas e de ferramentas inovadoras. Sendo assim, é fundamental que estas técnicas ou ferramentas sejam utilizadas de maneira eficiente antes dos concorrentes, proporcionando à empresa vantagens competitivas diante das demais que estão concorrendo num mesmo nicho mercadológico específico.

O mapa econômico brasileiro está passando por grandes transformações provocadas por mudanças estruturais e influenciadas pelos reflexos da abertura econômica. O governo tenta implementar diversas medidas visando estimular o mercado de crédito no país, principalmente, para o segmento de pessoas físicas. E um desses estímulos está no produto de empréstimos consignado. Devido a vantagem desse produto em termos de taxas de juros em relação as demais linhas de crédito para pessoas físicas e outros tipos de empréstimos, esta linha de crédito com desconto em folha de pagamento tornou-se a menina dos olhos dos mais variados segmentos financeiros do país.

O empréstimo com desconto em folha é ótimo para os bancos, pelo baixo risco de inadimplência e o reduzido custo operacional. O mercado apresenta uma concorrência cada vez mais forte entre as várias instituições financeiras pelas operações em cada organização.

Em cima disso, este estudo tem uma importância fundamental, pois visa avaliar todos os procedimentos, técnicas e ferramentas utilizadas pelo BESC no processo de empréstimos em consignação com desconto em folha de pagamento no intuito de melhorar a eficiência em todo o processo de realização do empréstimo, servindo como apoio para aumentar a participação no mercado frente a forte concorrência no setor financeiro.

Apesar da existência, há alguns anos, da modalidade de empréstimo consignado, trata-se de uma nova linha de empréstimo com desconto de prestações em folha de pagamento, ou seja, o trabalhador receberá seu salário com o valor da prestação referente ao empréstimo devida ao Banco já deduzida.

Os trabalhadores poderão negociar o empréstimo diretamente ou por meio da empresa na qual trabalha ou do sindicato da categoria, não precisando ter conta corrente na instituição; assim como poderá obter o empréstimo em um banco diferente daquele onde é creditado seu salário. Por isso, qualquer estudo que possa trazer benefícios na melhora do processo dessa linha de crédito é visto como benéfico para o Banco.

Em relação a oportunidade, o BESC incentiva os funcionários a realizarem estudos, pois sabe que este trará benefícios tanto à instituição como ao funcionário, que passa a adquirir um maior conhecimento na área em que atua, além de uma visão geral do Banco. Este incentivo por parte do BESC se mostra ainda mais forte neste momento, em virtude da transformação por que passa a instituição, onde é cada vez maior a pressão para que os resultados financeiros apresentem-se satisfatórios.

A Disciplina de Estágio Supervisionado abre a oportunidade de realização e exposição de trabalhos e pesquisas acadêmicas, oferecendo os meios para realização dos mesmos, além

de utilizá-la como forma de aprendizagem para obter conhecimento, paralelamente ao fato de estar em contato com o público, dando-nos bases para um crescimento acadêmico e profissional.

Já com relação à viabilidade, este projeto mostra-se totalmente viável, à medida que: teve-se tempo suficiente para realizar a pesquisa, utilizando-se cerca de quatro meses; é de grande relevância para a área da administração havendo ligação com várias disciplinas; facilidade de acesso às informações, seja no Banco, através de seus manuais, estatísticas e conversas informais, seja através de informações disponibilizadas em outros meios, como livros, Internet; o enorme auxílio do orientador; e a percepção por parte do banco e do acadêmico também foram de extrema importância para viabilizar a execução do projeto com êxito total, principalmente, por este estar participando diretamente de todo o processo que envolve empréstimos com consignação, objeto deste estudo, atuando como funcionário do Banco nesta área.

1.4 Descrição e organização dos capítulos

Capítulo 1 – retrata a introdução, visando estabelecer a problemática, os objetivos, as justificativas e estrutura do trabalho.

Capítulo 2 – apresenta a fundamentação teórica, descrevendo sobre aspectos relacionados a crédito, empréstimos com consignação e sua legislação, ambiente tecnológico e concorrência e padrão de competitividade, que dará suporte para a interpretação e análise dos dados.

Capítulo 3 – retrata os aspectos metodológicos do trabalho no que diz respeito ao propósito do trabalho, método e delineamento da pesquisa, definição da área ou população alvo, técnicas de coletas de dados e análise de dados.

Capítulo 4 – é realizada a análise e interpretação dos dados coletados com relação aos seguintes aspectos: (I) caracterização da organização e seu ambiente; (II) operações de crédito do Sistema Financeiro do BESC; (III) LCG 714 – empréstimo com consignação; (IV) estatísticas dos contratos liberados no ano de 2004; (V) processo de pedido e liberação do empréstimo; (VI) ambiente tecnológico da organização; e (VII) análise da concorrência.

Capítulo 5 – contém as considerações finais da pesquisa seguidas das limitações do estudo e das recomendações pra futuros trabalhos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Com a evolução dos processos administrativos ocorreram reações que modificaram o perfil do administrador, principalmente com relação à aplicação de métodos e técnicas, nos diversos campos das ciências, aliando os objetivos às necessidades, criando uma propulsão para a sobrevivência das organizações ao longo do tempo.

Neste enfoque, é necessária a busca incessante pela melhoria contínua das atividades organizacionais, criando e estabelecendo diferenciais que agregarão valor à mudança de paradigmas, que focalizam a plenitude institucional.

2.1 Sistema Financeiro Nacional (SFN)

Segundo o site do Banco Central (2004), o sistema financeiro poderia ser definido como “um conjunto de instituições que se dedicam, de alguma forma, ao trabalho de propiciar condições satisfatórias para a manutenção de um fluxo de recursos entre poupadores e investidores”.

Assim, o mercado financeiro pode ser considerado como elemento dinâmico no processo de crescimento econômico.

No Brasil, a Lei de reforma Bancária nº 4.595 (1964), em seu artigo 17, considera instituições financeiras, para os efeitos da legislação em vigor, as pessoas jurídicas públicas e privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, a intermediação ou a aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros.

O Sistema Financeiro Nacional é composto pelas seguintes autoridades monetárias:

- a) Conselho Monetário Nacional (CMN) - é o conselho de política econômica do país, visto que o mesmo é responsável pela fixação das diretrizes da política monetária, creditícia e cambial. Atualmente, seu presidente é o próprio Ministro da Fazenda;
- b) Banco Central do Brasil (BACEN) - é o órgão responsável pela execução das normas que regulam o SFN. São suas atribuições: agir como: Banco dos bancos, gestor do SFN, executor da política monetária, banco emissor e banqueiro do governo. É muito discutida a elevação do grau de independência do BACEN. Diversas discussões apresentam pontos positivos e negativos de tal alteração; e
- c) Comissão de Valores Mobiliários (CVM) - é um órgão normativo voltado ao mercado de ações e debêntures. Ela é vinculada ao Governo Federal e seus objetivos podem sintetizados em apenas um: o fortalecimento do mercado acionário.

2.1.1 Instituições financeiras

Bancos Múltiplos com Carteira Comercial – é a instituição financeira privada ou pública que realiza as operações ativas, passivas e acessórias das diversas instituições financeiras, por intermédio das seguintes carteiras: comercial, de investimento e/ou de desenvolvimento, de crédito imobiliário, de arrendamento mercantil e de crédito, financiamento e investimento. Essas operações estão sujeitas às mesmas normas legais e regulamentares aplicáveis às instituições singulares correspondentes às suas carteiras. A carteira de desenvolvimento somente poderá ser operada por banco público. O banco múltiplo deve ser constituído com, no mínimo, duas carteiras, sendo uma delas, obrigatoriamente,

comercial ou de investimento, e ser organizado sob a forma de sociedade anônima. Na sua denominação social deve constar a expressão “Banco”.

Bancos Comerciais: são intermediários financeiros que transferem recursos dos agentes superavitários para os deficitários, mecanismo esse que acaba por criar moeda através do efeito multiplicador. Os Bancos Comerciais podem descontar títulos, realizar operações de abertura de crédito simples ou em conta corrente, realizar operações especiais de crédito rural, de câmbio e comércio internacional, captar depósitos à vista e a prazo fixo, obter recursos junto às instituições oficiais para repasse aos clientes, etc.

Cooperativas de Crédito: equiparando-se às instituições financeiras, as cooperativas normalmente atuam em setores primários da economia ou são formadas entre os funcionários das empresas. No setor primário, permitem uma melhor comercialização dos produtos rurais e criam facilidades para o escoamento das safras agrícolas para os consumidores. No interior das empresas em geral, as cooperativas oferecem possibilidades de crédito aos funcionários, os quais contribuem mensalmente para a sobrevivência e crescimento da mesma. Todas as operações facultadas às cooperativas são exclusivas aos cooperados.

Caixa Econômica: equiparam-se, em certo sentido, aos bancos comerciais, pois podem captar depósitos à vista, realizar operações ativas e efetuar prestação de serviços, além de integrar o Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo e o Sistema Financeiro de Habitação. É um instrumento governamental de financiamento social.

Bancos de Investimento – foram criados para canalizar recursos de médio e longo prazo para suprimento de capital fixo ou de giro das empresas. Não podem manter contas correntes e captam recursos pela emissão de Certificado de Depósito Bancário (CDB) e Recibo de Depósito Bancário (RDB).

Bancos de Desenvolvimento – normalmente operam com repasses de órgãos financeiros do governo federal. Concedem financiamentos de médio e longo prazo aos setores primários, secundários e terciários.

Sociedades de Crédito, Financiamento e Investimento – sua função é financiar bens de consumo duráveis por meio do popularmente conhecido crediário ou crédito direto ao consumidor.

Sociedades de Crédito Imobiliário – é a instituição financeira que tem como objetivo proporcionar amparo financeiro a operações imobiliárias relativas à incorporação, construção, venda ou aquisição de habitação.

Companhias Hipotecárias – objetivam conceder financiamentos destinados à produção ou comercialização de imóveis e administração do crédito hipotecário;

Associações de Poupança e Empréstimo – sociedades civis especializadas em operações de financiamento imobiliário.

Agências de fomento – se assemelham aos bancos de Desenvolvimento. Atuam sob o controle acionário de Unidade da Federação.

Sociedades de Crédito – objetivam prover um modelo de financiamento sem assistencialismo, que atende com um mínimo de burocracia a grande parcela da população quem não tem acesso ao sistema bancário tradicional, voltado ao fomento e ao desenvolvimento.

2.1.2 Outros Intermediários ou auxiliares financeiros

Dentre os intermediários e auxiliares financeiros existentes hoje no país podemos destacar a Bolsa de Mercadorias e de Futuros, Bolsa de Valores, Sociedades Corretoras de Títulos e Valores Mobiliários, Sociedades Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários,

Sociedades de Arrendamento Mercantil (leasing), Sociedades Corretoras de Câmbio e Agentes Autônomos de Investimentos.

2.2 Crédito

Como a palavra já diz, crédito é confiança. Confiança em uma pessoa que hoje se compromete a cumprir uma obrigação futura. As obrigações de cunho pecuniário, por meio de crédito, agilizam as atividades econômicas principalmente pelo fato de uma empresa satisfazer hoje uma necessidade, pagando o seu preço no futuro (FILHO, 1990, p.17).

Segundo Schrickel (1997), crédito é todo ato de vontade ou disposição de alguém de destacar ou ceder, temporariamente, parte de seu patrimônio a um terceiro, com a expectativa de que esta parcela volte a sua posse integralmente, após decorrido o tempo estipulado. Esta parte do patrimônio pode ser materializada por dinheiro (empréstimo monetário) ou bens (empréstimo para uso, ou venda com pagamento parcelado, ou a prazo).

Conforme Silva (1998), numa instituição financeira bancária as operações de crédito constituem-se seu próprio negócio. Dessa forma, o banco empresta dinheiro ou financia bens aos clientes, funcionando como uma espécie de “intermediário financeiro” porque os recursos que aplica são captados no mercado por meio dos depósitos efetuados por milhares de clientes – depositantes.

Segundo o autor supracitado, a concessão de crédito num banco consiste em emprestar dinheiro, isto é, colocar à disposição do cliente determinado valor monetário em determinado momento, mediante a promessa de pagamento futuro. A taxa de juros será a retribuição por

essa prestação de serviço cujo recebimento poderá ser antecipado, periódico ou mesmo ao final do período, juntamente com o principal emprestado.

O crédito pode fazer com que as empresas aumentem seu nível de atividade; estimular o consumo influenciado na demanda, cumprir uma função social ajudando as pessoas a obterem uma moradia, bens e até alimentos; facilitar a execução de projetos para os quais as empresas não disponham de recursos próprios suficientes. A tudo isso, por outro lado, deve-se acrescentar que o crédito pode tornar empresas ou pessoas físicas altamente endividadas, assim como pode ser parte componente de um processo inflacionário (SILVA, 1998, p.23).

O crédito atende a múltiplas necessidades econômicas e abrange todo tipo de atividade, tais como: financiamento às Pessoas Físicas, como a compra de bens (imóveis, máquinas e equipamentos), reforma de imóveis, gastos com saúde, educação e lazer; e, financiamentos às empresas, tais como a compra de matéria-prima, compra de máquinas e equipamentos, ampliação de fábricas e financiamento ao cliente.

As instituições financeiras, tais como: bancos comerciais, financeiras e sociedades de arrendamento mercantil (leasing) necessitam gerir de maneira cada vez mais eficaz suas carteiras de empréstimos, a fim de não causar prejuízos aos seus acionistas e clientes, o que torna o crédito o próprio negócio da instituição.

2.2.1 Evolução histórica

A evolução do crédito está intimamente ligada a evolução dos povos e à utilização da moeda como instrumento de trocas. Basta lembrar rapidamente a evolução inicial das trocas ou escambo até as trocas pelas moedas cunhadas em ouro ou outros metais nobres. O crédito foi, em seu primeiro estágio, utilizado até mesmo como forma minimizadora de riscos,

quando se evitava a transferência física de moeda obtida na troca por mercadorias. O próprio descobrimento da América oferece, posteriormente, oportunidades de crescimento do capitalismo com conseqüente expansão do crédito. Com a conquista de novos mundos, grande quantidade de metais preciosos em transferidas, principalmente, aos países da Europa, desenvolvendo-se uma nova economia em que se acumulavam estoques de ouro como base ou lastro de capital.

Foram nos séculos XVI e XVII que os homens de negócios criaram novos métodos. Neste período, letras endossáveis (transferíveis) e notas promissórias foram criadas, não somente para facilitar as trocas, mas também para minimizar os riscos decorrentes de grandes transferências de metais preciosos.

A crescente expansão das atividades comerciais e industriais nos períodos mais recentes tem criado a necessidade de desenvolvimento de novas especializações e especialidades de crédito. A utilização do crédito tem-se tornado cada vez mais importante quando considerada a necessidade de consumo em massa, destacando-se ainda mais nos períodos de prosperidade dado o maior consumo de bens duráveis, de produção ou de capital e serviços. Com o aumento das facilidades de acesso a bens e serviços por grande parcela da população, a atuação dos bancos e financeiras passou a ser fundamental para o pleno desenvolvimento do acesso ao crédito. Assim, a organização de um sistema de crédito constitui elemento vital ao desenvolvimento de qualquer nação, figurando como verdadeira ponte entre a produção e o consumo.

2.2.2 Classificação das operações de crédito

Todos os critérios de classificação das operações de crédito e regras para constituição de provisão para critérios de liquidação duvidosa estão dispostos na Resolução nº 2.682, de 21 de dezembro de 1999, conforme **Anexo A**.

De acordo com a Resolução nº 2.682 (1999), as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem classificar as operações de créditos, em ordem crescente de risco nos seguintes níveis: AA; A; B; C; D; E; F; G; e H.

A classificação da operação no nível de risco correspondente é de responsabilidade da instituição detentora do crédito e deve ser efetuada com base em critérios consistentes e verificáveis, amparada por informações internas e externas, contemplando aspectos relacionados ao devedor e seus garantidores e em relação à operação.

2.2.3 Análise de crédito

A análise de crédito é uma das ferramentas indispensáveis para uma boa decisão de crédito. “A análise de crédito consiste em um estudo da situação global de um devedor em perspectiva, visando a elaboração de uma parecer que retrate, de forma clara e objetiva, o desempenho econômico-financeiro do mesmo” (BLATT, 1999, p.28). No entanto, este autor alerta para o fato de ser difícil mensurar quanta confiança o credor poderá ter em seus clientes, e traduzi-las em valores numéricos, ou seja, em linhas de crédito, que é o que ele denomina de: “risco potencial”. Daí surge, então, uma dificuldade: o risco pode ser traduzido em valores, porém a confiança, que é um conceito subjetivo, e que é a base para se estabelecer o risco, não, portanto, sujeito à interpretação pessoal do analista.

A análise de crédito envolve a habilidade de construir uma decisão de crédito, dentro de um cenário de incertezas e constantes mutações e informações incompletas. Esta habilidade depende da capacidade de analisar situações, não raro, complexas e chegar a uma conclusão clara, prática e factível de ser implementada. (SCHRICKEL, 1997, p.27).

Para Santos (2000), a adequada análise de crédito é crucial para a atividade bancária ao possibilitar a redução do risco de crédito, após a identificação dos pontos fortes e pontos fracos de clientes prospectivos e de clientes com relacionamento já inicializados em concessões de crédito. Segundo o autor, a identificação do risco de crédito é essencial para a tomada de decisão, classificação de risco e prefixação do empréstimo.

Ressalta-se ainda, que segundo Schrickel (1997), as técnicas específicas de análise variam com a situação peculiar que se tem à frente, porém, tomar uma decisão dentro de um contexto incerto, em constante mutação, e tendo em mãos um volume de informações nem sempre suficiente é extremamente difícil.

2.2.3.1 Objetivos da análise de concessão de crédito

Inicialmente tem-se a observação de Santos (2000), ressaltando que o objetivo do processo de análise de crédito é o de averiguar a compatibilidade do crédito solicitado com a capacidade financeira do cliente. Pirok (1994 apud SANTOS, 2000) afirma que a adequada análise de crédito é crucial para a atividade bancária, ao possibilitar a redução do risco de crédito, após a identificação dos pontos fortes e pontos fracos de clientes prospectivos e de clientes com relacionamentos já inicializados em concessões de crédito. Já Oreska (1983 apud SANTOS, 2000) afirmam que entre as atribuições dos bancos, uma importante tarefa consiste na análise e monitoramento de riscos de crédito, baseadas em informações concretas dos

clientes. Outro autor enfatiza que o principal objetivo da análise de crédito numa instituição financeira (como para qualquer prestador) é a identificação de riscos.

O objetivo da análise de crédito é o de identificar os riscos nas situações de empréstimo, evidenciar conclusões quanto à capacidade de pagamento do tomador e fazer recomendações relativas à melhor estruturação e tipo de empréstimo a conceder, à luz das necessidades financeiras do solicitante, dos riscos identificados, sob a perspectiva de maximização dos resultados da instituição. (SCHRICKEL, 1995, p. 25)

Importante destacar que diante da concessão de um crédito, existem duas etapas a percorrer: (I) análise retrospectiva, que objetiva, principalmente a avaliação do desempenho histórico do potencial tomador com relação à empréstimos obtidos anteriormente; e (II) análise de tendências, que tem como foco principal a efetivação de uma razoavelmente segura projeção da condição financeira futura do tomador, isto é, que o empréstimo concedido esteja em consonância com um certo fluxo de caixa futuro.

Dentre os objetivos da análise de concessão de crédito, uma das principais preocupações é a determinação do risco de inadimplência do empréstimo concedido. Wesley (1993 apud SANTOS, 2000), aborda o assunto destacando dois principais fatores que tendem a ser determinantes dos riscos de inadimplência: (I) a fraca qualidade no processo de análise de crédito (fator interno); e (II) o agravamento da situação econômica que pode resultar na escassez de tomadores saudáveis (fator externo). Na **Figura 01**, a seguir, são citados os fatores de riscos internos, responsáveis pelas perdas bancárias em concessões:

• Profissionais desqualificados
• Controles de riscos inadequados
• Ausência de modelos estatísticos
• Concentração de empréstimos em tomadores de alto risco

Figura 01: Fatores internos de riscos (extraído de Santos, 2000)

Os fatores de riscos externos são de natureza macroeconômica, e, por isso, relacionam-se diretamente com a capacidade de pagamento do devedor. A **Figura 02**, a seguir, apresenta fatores de riscos externos à atividade bancária:

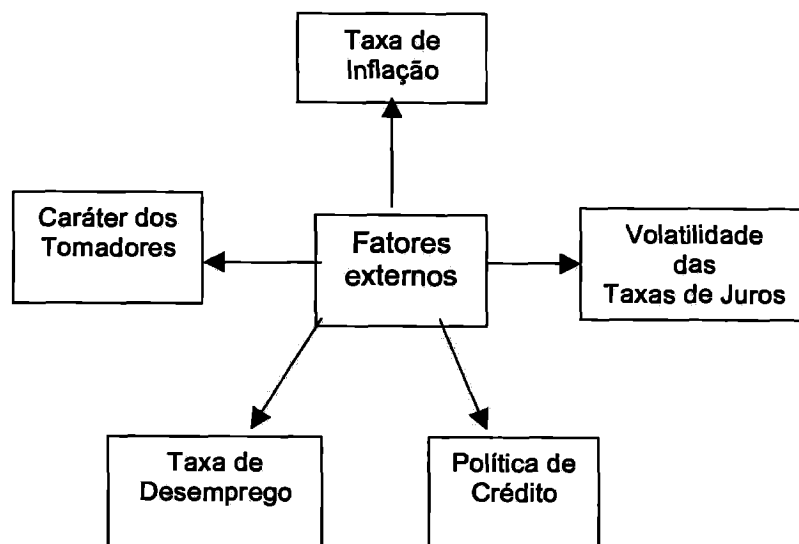


Figura 02: Fatores externos de riscos (extraído de Santos, 2000).

A **Figura 02** mostra os vários fatores de riscos externos, que são fatores importantes e estão intimamente correlacionados, e que podem, a qualquer momento, comprometer a capacidade de pagamento do tomador de crédito.

2.2.4 Principais linhas de crédito para Pessoas Físicas

Como uma das finalidades do crédito é atender as necessidades do tomador, os bancos procuram adaptar-se a estes perfis, e lançam seus produtos de créditos alinhados ao que o mercado procura. Assim, as linhas de crédito podem atender a três necessidades básicas (SANTOS, 2000):

- a) Empréstimos emergenciais, destinados basicamente ao atendimento de necessidades imediatas do cliente, principalmente em situações de desequilíbrios orçamentários. Estes créditos são de curtíssimo prazo (inferior a um mês), sendo amortizado em data concentrada no vencimento;
- b) Financiamentos de compras são linhas de crédito que permitem ao cliente, principalmente, a atender suas necessidade de aquisição de produtos e serviços para consumo e bem estar. São operações de curto prazo (inferior a doze meses), sendo que a amortização é efetuada mensalmente, ou com data concentrada na data de vencimento;
- c) Investimentos são operações de maior valor, que permitem ao cliente adquirir bens ou mesmo para o desenvolvimento de suas atividades profissionais. Estas linhas, geralmente são longo prazo (superior a doze meses), com amortização parcelada.

2.2.4.1 Linhas de crédito rotativas

Dentre os produtos de créditos bancários, os créditos rotativos, são linhas que permanecem a disposição do cliente, mediante prévia aprovação dos valores, prazos e garantias. Neste tipo de modalidade de crédito, o cliente poderá utilizá-lo quantas vezes assim desejar. A seguir são destacadas as principais linhas de crédito rotativas:

- a) Cheque especial: fica estabelecido um “limite” onde o cliente poderá utilizá-lo sem qualquer comunicação prévia ao banco concessor. Esta modalidade funciona como uma “cobertura” da conta corrente quando o saldo não for suficiente para os débitos existentes. Sua liquidação dar-se-á pelo depósito na conta corrente pelo total utilizado do limite concedido.
- b) Cartão de crédito: É a modalidade que permite, através de um cartão fornecido ao cliente, sua utilização até o limite de crédito estabelecido. Funciona sem qualquer comunicação prévia ao concessor e sua utilidade está em permitir realizar operações de saques e compras de bens e serviços, com pagamento das despesas efetuadas (utilização) em data de aniversário mensal antecipadamente contratada.

2.2.4.2 Linhas de créditos pontuais

São linhas de créditos bancários que se destinam a financiar necessidades de crédito previamente definidas com relação a finalidade, valor, prazo e garantia (SANTOS, 2000). Este tipo de concessão de crédito caracteriza-se pela não repetitividade (deve ser solicitado um novo crédito quando for o caso), ao contrário dos créditos rotativos anteriormente definidos. A seguir são destacadas as principais linhas de crédito pontuais:

- a) Contrato de crédito - É o chamado “empréstimo pessoal”. Modalidade de crédito onde o banco concessor tem o conhecimento prévio do direcionamento dos recursos tomados. Sua liquidação dar-se-á pela amortização do contrato em parcelas mensais através de débito em conta corrente.
- b) Crédito imobiliário - Trata-se da modalidade de financiamento destinada a aquisição, construção, reforma/ampliação de imóvel. São créditos que têm um perfil de longo prazo (geralmente superior a cinco anos). Sua liquidação dar-se-á

pela amortização do contrato em parcelas mensais através de débito em conta corrente ou documento de arrecadação previamente enviado ao cliente.

- c) Crédito direto ao consumidor (CDC) - É a modalidade de crédito, que mediante a prévia aprovação de um contrato “mãe”, dá a oportunidade ao cliente de efetuar quantos contratos desejar via terminais bancários (sem a presença do gerente), até um limite pré-estabelecido. Diferentemente do Crédito Rotativo, aqui, para cada operação realizada, configura-se um novo contrato. A liquidação do contrato ou contratos dar-se-á pela sua amortização em parcelas mensais através de débito em conta corrente.
- d) Leasing - Trata-se de uma operação de arrendamento ou aluguel, objetivando a aquisição de um bem móvel (geralmente automóvel) e que ao final do contrato o cliente arrendatário poderá optar por: (I) comprar o bem pelo valor residual (saldo devedor); ou (II) devolver o bem à arrendadora (banco que financiou). A liquidação da operação dar-se-á pela sua amortização em parcelas mensais.

2.2.5 Empréstimo consignado

Com o intuito de estimular o mercado de crédito no país, principalmente para o segmento de pessoas físicas, o governo federal implementou diversas medidas no segundo semestre de 2003, destacando-se a Medida Provisória (MP) 130, de 17.9.2003, que dispôs sobre as operações de crédito em consignação. A Medida, transformada na Lei 10.820, de 17.12.2003, beneficiou os trabalhadores regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), permitindo o desconto das parcelas relativas a empréstimos, financiamentos e operações de *leasing* na folha de pagamento desses empregados.

A iniciativa, ao estabelecer arcabouço jurídico para a realização dessas operações, com a definição de responsabilidades de empregadores e empregados, visou ampliar o acesso dos trabalhadores ao crédito em condições mais favoráveis, especialmente no tocante à redução das taxas de juros cobradas pelas instituições financeiras (CENTRAL, 2004).

Nesse sentido, deve-se assinalar que o desconto das prestações diretamente na folha de pagamento reduz significativamente o risco de inadimplência nesses empréstimos, fator determinante para a diminuição do *spread* bancário.

Outro aspecto contemplado pela MP 130 foi à possibilidade de celebração de acordos entre instituições financeiras e empresas e/ou entidades sindicais, com o estabelecimento de parâmetros financeiros e condições gerais aplicáveis aos empregados. Assim, diversas instituições financeiras firmaram acordos com as principais centrais sindicais, no sentido de viabilizar esses empréstimos para grande quantidade de trabalhadores.

Cabe ressaltar, no entanto, que as operações de crédito consignado já eram realizadas anteriormente MP 130, embora restritas a funcionários públicos. Além disso, os bancos também realizavam empréstimos similares aos consignados, destinados a clientes com salários depositados na instituição financeira, cujas prestações eram descontadas diretamente na conta-corrente na data do pagamento.

Os trabalhadores das empresas privadas, contratados sob o regime da CLT, passaram a ter acesso a empréstimos com juros bem mais baixos que os usualmente cobrados no cheque especial, cartão de crédito, crédito pessoal. Anteriormente apenas funcionários públicos se beneficiavam deste tipo de empréstimo.

O trabalhador, na ativa, poderá negociar o empréstimo diretamente ou por meio da empresa em que trabalha ou do sindicato da categoria. Não precisará ter conta corrente na instituição, assim como poderá obter o empréstimo em um banco diferente daquele onde é creditado seu salário.

O primeiro passo para se habilitar a este empréstimo é procurar, na empresa em que trabalha, a área responsável, em geral a de Recursos Humanos (RH). No caso dos aposentados, procurar o banco em que recebe os proventos.

De acordo com Financenter (2004), as operações de crédito consignado, de uma forma geral, tem as seguintes características:

- ❖ Operações possíveis: empréstimos, financiamentos, leasing
- ❖ Beneficiário: trabalhador com carteira assinada - CLT, (sindicalizado ou não);
- ❖ Valor máximo do empréstimo: não há (dependerá do salário e do prazo);
- ❖ Valor máximo das prestações: comprometimento de até 30% do salário líquido mensal;
- ❖ Total de comprometimento em todas as consignações voluntárias: 40% do salário líquido;
- ❖ Prazos máximo e mínimo: não há (em geral estão entre 06 e 36 meses);
- ❖ Forma de pagamento: prestações iguais, mensais, prefixadas;
- ❖ Juros: negociáveis entre as partes, não há piso ou teto estabelecidos (em geral entre 1,7% e 3,5% ao mês);
- ❖ Taxas: empresa poderá cobrar taxas por custo operacional dela e repassar as cobradas pelo banco para esse serviço;
- ❖ Possível contratação de seguro de crédito cobrindo inadimplência por morte, perda involuntária do emprego, redução de salário;
- ❖ Pagamento antecipado: só saldo devedor de principal (desconta o fluxo futuro na taxa do contrato);
- ❖ Funcionário poderá escolher banco conveniado da empresa ou sindicato, ou fazer outra opção; e
- ❖ Operacionalidade: as empresas farão os controles, desde a dedução do valor das prestações no contra-cheque do empregado ao repasse dos valores, mensalmente, para o(s) banco(s) prestador(es).

Para quem está “pendurado” no cheque especial ou cartão de crédito, é uma ótima opção para sair do sufoco, tem juros muito menores e prazos maiores. É indicado também para quem está no crédito pessoal parcelado ou no carnê da loja, até no penhor da Caixa Econômica Federal, tendo que analisar o desconto que será dado pelo pagamento antecipado da dívida.

2.2.5.1 Legislação sobre consignação

Os limites legais da consignação em folha de pagamento são regulamentados através da Medida Provisória nº 130, de 17 de setembro de 2003, transformada na Lei 10.820, de 17 de dezembro de 2003, conforme **Anexo B**.

Os empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), poderão autorizar, de forma irrevogável e irretroatável, o desconto em folha de pagamento dos valores referentes ao pagamento de empréstimos, financiamentos e operações de arrendamento mercantil concedidos por instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil, quando previstos nos respectivos contratos. O desconto mencionado anteriormente também poderá incidir sobre verbas rescisórias devidas pelo empregador, se assim previsto no respectivo contrato de empréstimo, financiamento ou arrendamento mercantil, até o limite de trinta por cento. O regulamento disporá sobre os limites de valor do empréstimo, da prestação consignável para os fins do comprometimento das verbas rescisórias (BRASIL, 2003, p.01).

A concessão de empréstimo, financiamento ou arrendamento mercantil será feita a critério da instituição consignatária, sendo os valores e demais condições objeto de livre negociação entre ela e o mutuário, observadas as demais disposições em Lei e seu regulamento.

Para a realização das operações é assegurado ao empregado o direito de optar por instituição consignatária que tenha firmado acordo com o empregador, com sua entidade sindical, ou qualquer outra instituição consignatária de sua livre escolha, ficando o empregador obrigado a proceder aos descontos e repasses por ele contratados e autorizados.

Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência Social também poderão autorizar os descontos em folha de pagamento nas condições estabelecidas em regulamento, observadas as normas editadas pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS.

2.2.6 Riscos e garantias

Os créditos concedidos a pessoas físicas são, virtualmente em sua maior parte, baseados na conversão de ativos. É justamente a necessidade do dia-a-dia que o indivíduo almeja satisfazer na maior parte do tempo. O saque de um cheque, avançando no seu limite pessoal de cobertura pelo banco, a solicitação de um empréstimo a curto prazo, a compra de um bem durável à crédito etc. são formas corriqueiras que um indivíduo utiliza mais freqüentemente.

Segundo Schrickel (1997, p.162-163), existem três perguntas fundamentais que devem ser formuladas aos indivíduos em suas solicitações de empréstimos: **Para quê?; Por quanto tempo?; e Como vai repagar?**. Sendo os créditos, em geral, a curto prazo, e feitas as 'três perguntas', o prestador comumente constatará que a terceira questão (como vai repagar?), fundamenta-se nos ganhos mensais do indivíduo, seu salário, sendo necessário, portanto, que o prestador faça algumas investigações mais detalhadas a este respeito.

O maior risco para o prestador ao conceder crédito a indivíduos concentra-se no eventual colapso de suas finanças pessoais, seja porque perdeu o emprego, ou devido a um processo de separação litigiosa, um acidente ou doença grave em família, ou porque simplesmente extrapolou o limite da prudência na satisfação de suas necessidades infinitas de bens e serviços.

Todas as vezes que pessoas contratam entre si, estabelecendo, mútua e reciprocamente, direitos e obrigações, a primeira preocupação dos contratantes é ter a certeza de que a outra parte cumpria com todos seus deveres contratuais, pagando suas obrigações.

Para se assegurar que a obrigação será cumprida, podem o devedor e o credor estabelecer uma garantia, ou seja, uma forma pela qual o credor obterá seu crédito, mesmo que o devedor não queria pagá-lo, ou esteja impossibilitado.

Essa garantia tanto poderá ser uma coisa ou um bem (material, real, palpável), como poderá ser uma outra pessoa, que assuma a obrigação moral de cumprir o débito, na hipótese de o devedor não querer ou não poder cumpri-lo. Esta última garantia é baseada na confiança que merece o garantidor.

Portanto, há um verdadeiro contrato de garantia, de natureza acessória, já que só é feito para dar suporte, certeza, ao cumprimento de uma obrigação assumida num contrato principal.

2.2.6.1 Riscos

Risco é algo que está ligado ao futuro, não existe risco passado, ou seja, só existe risco em decisões que ainda vamos tomar, nas decisões já tomadas, o risco virou histórico (SCHRICKEL, 1995). Borges (2001) salientam que o risco é constituído pela ocorrência de qualquer fato adverso para uma dada situação esperada. Salientam, também, que no ambiente mais específico da concessão de crédito, o risco se caracteriza pela ocorrência de perdas por inadimplência com relação a umas situações esperadas, que é o retorno integral dos créditos concedidos por parte da totalidade dos devedores. Destacam, também, a importância da diferenciação entre risco e incerteza, assim, justificam:

Risco deve ser diferenciado de incerteza, embora ambos os termos definam possíveis eventos que possam ocorrer no futuro, em função de o primeiro referir-se a fatos recorrentes ou repetitivos, o que permite a sua medição com base em uma distribuição de probabilidades e, em decorrência, a sua estimação com razoável grau de precisão. A incerteza, pelo contrário, tem uma incidência aleatória por envolver fatos não recorrentes, o que impede a mensuração da probabilidade de sua ocorrência, ou pelo menos a sua estimação com utilidade para tomada de decisão. (BORGES, 2001, p. 02).

A importância destas definições, está intimamente relacionada com a definição das garantias mais adequadas e que devem ser utilizadas para proteção contratual, assunto que será abordado no próximo tópico.

Bernstein (2000 apud BORGES, 2001) comenta sobre a avaliação do risco de crédito realizados por bancos: “compreende o levantamento de riscos associados a concessão de crédito e, à luz de sua política de crédito, ao fato de assumi- los ou não, pois o risco é uma opção, e não um destino”. Assim, fica evidenciada a importância de uma classificação de riscos de crédito, objetivando uma melhor distinção entre as possíveis possibilidades de situações em que um gerente conessor pode se defrontar em sua atividade. Na **Tabela 01**, a seguir, é definida a classificação de riscos de crédito sugerida por Roetz (2000):

Tabela 01 - Classificação de riscos de créditos

Classificação de Riscos de Crédito	
Classificação	Descrição
1	Perfeito - empréstimos sem garantia de tomadores de crédito, porém de alta qualidade e solidez financeira. Programa de pagamento definido e histórico de crédito superior.
2	Excelente - empréstimos não garantidos com excelente qualidade de crédito e solidez financeira. Programa de pagamento definido e real, conforme acordo.
2	Satisfatório - empréstimos não segurados a tomadores com qualidade satisfatória de crédito, pagando conforme contratado.
4	Considerável por méritos - empréstimos sendo pagos conforme contratado, porém fora dos padrões. Apresenta sinais de debilidade, falta de informação, valor com garantia questionável. Pode incluir um tomador individual fraco com um forte avalista. São empréstimos de fácil resgate, mas carecem de um contrato de pagamento aceitável.
5	Registro especial - empréstimos com bom desempenho atual, mas potencialmente fraco, incluindo tendências adversas nas operações do tomador e em sua solidez financeira.
6	Abaixo do padrão - empréstimos protegidos inadequadamente pela capacidade de pagamento ou garantia. É provável haver alguma perda se as falhas não forem corrigidas.
7	Duvidoso - Falhas tornam improvável o recebimento total, mas há fatores razoáveis suficientes para adiar a condição da perda.
8	Prejudicial - a duração como um ativo bancário não é garantida, contudo, isso não impede futuras tentativas de recuperação parcial.

Fonte: adaptado de Roetz, 2000, p.02-03.

Importante destacar a mudança de enfoque da estrutura do processo decisório de crédito, agora mais voltada para ação preventiva, com vistas a evitar problemas futuros. Assim torna-se imperativo a busca de dados e critérios definidos de classificação de risco na concessão dos créditos solicitados.

Blatt (1999), estabelece os vários fatores de riscos de crédito (adaptados às pessoas físicas) que devem ser observados com vistas à diminuição da probabilidade de que o tomador venha tornar-se inadimplente, quais sejam: (I) riscos inerentes a atividade – profissionais (empregados) ligados a empresas que passam por dificuldades ou até mesmo com programas de demissão voluntária (PDV's) . Também profissionais liberais/autônomos ligados a setores econômicos que manifestam sinais de deterioração ou profissões, que com o avanço tecnológico, passem a representar riscos relacionados permanência do profissional no mercado; (II) riscos inerentes ao nível de endividamento – manifesta-se quando o tomador busca recursos novos para quitar compromissos financeiros assumidos anteriormente; (III) riscos inerentes a competição – principalmente sócios/proprietários de empresas em momentos de disputa por maiores parcelas de mercado, onde a concorrência pode prejudicar seus negócios, mas que são tomadores enquanto pessoas físicas nos bancos; e (IV) riscos inerentes a fatores totalmente imprevisíveis.

2.2.6.2 Garantias

Em uma operação de crédito, as garantias têm como objetivo dar reforço a segurança da concessão e devem ser examinadas em conjunto com outras informações necessárias ao bom desempenho da operação. Em seu aspecto de risco, a garantia é definida “como a vinculação de um bem ou de uma responsabilidade conversível em numerários que assegure a liquidez de empréstimo” (SANTOS, 2000, p. 33). Salienta ainda, este autor, que a finalidade

básica da garantia é evitar que situações imprevisíveis, ocorridas após o ato da concessão, inviabilizem a integral liquidação do empréstimo. Blatt (1999) estabelece que a mais eficaz garantia é a análise de crédito conduzida de maneira adequada, com forte ênfase na capacidade de pagamento do devedor. Salienta, porém, que além do componente técnico na análise, existe o fator subjetivo, e que desta maneira sempre é razoável proteção adicional através de garantias vinculadas.

As garantias normalmente exigidas são as pessoais ou fidejussórias e as garantias reais. Importante salientar que os avalistas e fiadores devem receber a mesma atenção da análise creditícia que o proponente, pois caso o cliente não honre seus compromissos, o avalista ou fiador terá que fazê-lo, portanto é necessário que ele tenha condições econômicas e financeiras para isto. Da mesma forma, quando o aval ou fiança for dado por pessoa jurídica, faz-se necessária a verificação se no contrato ou estatuto social da empresa existe esta possibilidade expressa, pois caso não haja, o aval ou a fiança não terá validade jurídica.

Quando da análise de crédito, o gerente conessor deve ter em mente e considerar que nenhum empréstimo deve ser concedido exclusivamente em função das garantias, por melhor que seja. Ao contrário, ele deve ter a convicção de que a operação foi bem concedida e está baseada na capacidade de pagamento do tomador, e que, portanto a garantia não vai ser utilizada. Assim, entende-se que a decisão de conceder crédito deve ser baseada na capacidade de reembolso do cliente e não sobre as garantias concedidas.

2.2.6.2.1 Garantias pessoais

As garantias pessoais ou fidejussórias são garantias nas quais as pessoas físicas ou jurídicas assumem, como avalistas ou fiadores, a obrigação de honrar os compromissos referentes a operação de crédito, são elas (SANTOS, 2000):

a) aval - é a promessa que alguém faz de cumprir obrigação de terceiros realizada através de um título de crédito, se o obrigado não vier a cumprir. O avalista é quem concede o aval, sendo que o avalizado é a pessoa que recebe o aval. Importante destacar que não existe aval em contrato, somente em títulos de crédito. Sendo o aval uma garantia pessoal, deve ser aceita, como já frisado anteriormente, desde que se possa constatar sua capacidade econômica e financeira e sua idoneidade moral, além de capacidade jurídica (se é maior de idade ou se não está interditado), pois o avalista responde pelo título como um todo. No caso de operação garantida por aval é importante observar que, quando prestado por pessoas casadas compromete o patrimônio do casal até o limite da meação do cônjuge, que é a metade do patrimônio do casal, portando é recomendável que se tome também o aval do outro cônjuge;

b) fiança - É uma garantia cujo fiador, seja pessoa física ou pessoa jurídica, se constitui como principal responsável pelo pagamento das obrigações assumidas pelo afiançado, pessoa física ou pessoa jurídica, caso esta não cumpra as obrigações contratadas. À semelhança do aval, na fiança prestada por pessoa física, é importante a outorga uxória, isto é, a assinatura do cônjuge do contratante, a fim de coobrigar a responsabilidade pelo contrato. A fiança é uma garantia contratual e não cambial, o que significa que é uma garantia sempre dada em contratos.

2.2.6.2.2 Garantias reais

As garantias reais são bens ou direitos de recebimentos dados em garantia de obrigações relativas a operações de crédito, conforme a seguir (SANTOS, 2000):

- a) alienação fiduciária - é o contrato no qual o devedor transfere ao credor a propriedade de bens móveis para garantir pagamento de dívida com a condição de tornar a ter a propriedade do bem, quando liquidar a dívida. A principal característica desse tipo de garantia, é que a instituição financeira passa a ter o domínio e a posse indireta do bem alienado fiduciariamente, enquanto que o cliente mantém a posse direta, porém não podendo se desfazer do bem. Cabe destacar para o fato que existem bens que necessitam de algum tipo de registro em órgão, cartório, etc. No caso de veículos automotores, a alienação deve constar na documentação do veículo e a informação deve ser prestada ao órgão de trânsito competente. Para outros tipos de bem, como máquinas e equipamentos, deverá constar no original da nota fiscal ou recibo de compra e venda a expressão: "Bem alienado fiduciariamente ao Banco ". Uma segurança maior em relação a esta garantia pode ser obtida se o bem estiver segurado;
- b) Caução - depósito de títulos ou valores efetuados para o credor, visando garantir o cumprimento de obrigação assumida, daí ser essencial que haja a entrega dos títulos para caracterizar este tipo de garantia. Os direitos cedidos podem ser: penhor, hipoteca, depósito em dinheiro, valores e títulos;
- c) Hipoteca - garantia baseada no direito real sobre bens imóveis, embarcações ou aeronaves, de forma a assegurar o pagamento da dívida, sem que exista a transferência da posse do bem ao credor. É uma garantia normalmente utilizada para operações de longo prazo, tendo como objetivo dar segurança ao banco ao ter bens imóveis lastreando a operação de crédito. Importante destacar o cuidado com a formalização desta garantia, pois sua característica principal é estar registrada em cartório de registro de imóveis, em primeiro grau e sem concorrência de terceiros,

pois se não houver o registro, não existe a hipoteca. Após a liquidação da dívida, a hipoteca será liberada e deve ocorrer o cancelamento junto ao cartório.

Cabe considerar a liquidez do bem recebido em hipoteca, pois em caso de inadimplência e no caso da venda desta garantia, este bem somente atrairá interessados se apresentar valor econômico. Assim, o valor do bem deve ser compatível com o risco assumido, principal somado aos encargos, que ele garante hipotecariamente, durante o período integral da operação.

2.3 Ambiente tecnológico

“A tecnologia baseia-se na natureza da tarefa do subsistema de produção ou serviço, e engloba as operações, o conhecimento e as técnicas utilizadas para transformar as diversas informações” (VASCONCELOS, 1997, p.16). Embora tenhamos tendência a pensar em termos de alta tecnologia, esta cobre uma ampla variedade de atividades que as organizações utilizam para fornecerem seus produtos ou serviços.

Especificamente, a tecnologia molda os tipos de emprego e influi nos padrões de comportamento de grupos e nos tipos de práticas administrativas.

Segundo este mesmo raciocínio Vasconcelos (1997, p.18), considera o fator tecnológico como um conjunto de conhecimentos que são utilizados para operacionalizar as atividades na empresa para que seus objetivos possam ser alcançados.

Embora as tecnologias avançadas de serviços sejam bastante promissoras para um melhor desempenho da organização, elas se tornaram complexas a ponto de exigirem uma distensão da capacidade dos sistemas gerenciais e organizacionais para absorvê-las. Outro problema é o fato de que com a introdução de novos equipamentos e procedimentos tecnológicos, nem sempre os empregados estão adaptados e habilitados para trabalhar com os novos sistemas implantados.

A implementação e o uso correto de uma moderna tecnologia melhorarão a competitividade global da organização, principalmente nas suas áreas fins. Nos últimos anos, a relevância da tecnologia tem crescido muito, adquirindo uma importância fundamental para a alavancagem dos negócios (RODRIGUES, 1995, p.44).

Segundo Rodrigues (1995), para se obter competitividade é necessário realizar algumas ações como: (I) alinhar a tecnologia com os negócios; (II) automatizar os processos; (III) eliminar ou, pelo menos, reduzir drasticamente as interfaces; (IV) construir uma arquitetura de informações alinhada com os negócios da organização; e (V) integrar clientes e fornecedores, através do uso das informações.

O sucesso de uma empresa que tem na tecnologia uma de suas forças competitivas, no caso das instituições financeiras, deve possuir habilidades para explorar e desenvolver um fluxo de novos produtos que atendam às necessidades do mercado.

2.3.1 Tecnologias organizacionais e da informação

A tecnologia organizacional é o conjunto de técnicas, procedimentos e tarefas interdependentes entre si, que estão sistematizadas de forma a gerar determinados resultados ou atingir certos objetivos, podendo ser executado por grupos de pessoas ou unidades específicas (THOMPSON, 1976, p.30).

A tecnologia da informação pressupõe a ação integrada e simultânea de quatro elementos básicos, com a finalidade de coletar, armazenar, processar e distribuir dados informações. Os quatro elementos são: hardware e seus dispositivos periféricos; software e seus recursos; sistemas de telecomunicações; e gestão de dados e informações (REZENDE e ABREU, 2000, p.76).

Segundo Laudon e Laudon (1999, p.60), a realidade da maioria das empresas mostra que, na busca para solucionar seus problemas, foram sendo comprados computadores, licenciados softwares, contratadas linhas de comunicação, etc, sem darem a devida importância para uma questão fundamental: a integração e o inter-relacionamento entre as partes.

As tecnologias da informação contemporâneas vão além do computador isolado e abrangem as redes de comunicações, equipamentos de fax, impressoras e copiadoras inteligentes, estações de trabalho, processamento de imagens, gráficos e multimídias. Cada vez mais os problemas serão resolvidos não por um computador isolado, mas por computadores e dispositivos digitais dispostos em rede.

Em suma, a integração das tecnologias organizacionais entre si, e destas com a tecnologia da informação, é uma dimensão empresarial revestida de status estratégico, uma vez que dessa união saudável depende a sobrevivência da organização.

2.4 Concorrência

Ganhar um conhecimento profundo das ações da concorrência é obviamente indispensável para qualquer empresa, sendo útil para prever alguns aspectos do seu comportamento futuro. Segundo Kotler (2000), a análise da concorrência deverá centrar-se sobre os pontos seguintes:

- a) identificação dos principais concorrentes - análise o mercado e os seus concorrentes diretos, que têm como alvos os mesmos segmentos de mercado da sua empresa;
- b) quotas de mercados atuais e respectiva evolução - trata-se de definir a percentagem de mercado que a sua empresa controla. Uma quota de mercado pode ser definida em quantidade - dividindo o número total de unidades que a sua empresa vendeu pelo total de unidades vendidas em que a sua empresa atua -, ou em valor - dividindo o valor total de vendas da sua empresa pelo montante total de vendas;
- c) notoriedade de cada uma das marcas concorrentes - o ideal é fazer um estudo de mercado para verificar até que ponto é que cada uma das marcas no mercado é reconhecida pelos consumidores; e
- d) posicionamento estratégico da empresa e da concorrência - em geral, uma empresa opta por quatro tipos de posicionamento, que dependem da dimensão das necessidades satisfeitas dos consumidores e da análise da dimensão temporal da empresa:
 - penetração: consiste na conquista de quota de mercado à concorrência, num mercado cuja dimensão atual é limitada e as necessidades satisfeitas são restritas e específicas.

- diversificação: trata-se de alargar os negócios da empresa a novas categorias de produtos e serviços que satisfazem as mesmas necessidades dos clientes (produtos substitutos) e de criar extensões das marcas atuais da empresa. É um tipo de posicionamento freqüente nos mercados atuais amplos.
- especialização: é o posicionamento típico das empresas cujo mercado futuro em que atuam é limitado. Centram-se nos produtos que vendem e tentam melhorá-los, bem como os canais e formas de distribuição.
- expansão: sempre que uma empresa prevê que o mercado em que atua tem ainda fortes probabilidades de crescimento futuro, pode optar pela diversificação dos produtos existentes e pela expansão para novos mercados com novos produtos.

Para preparar uma estratégia eficaz, uma empresa precisa estudar seus concorrentes, bem como seus clientes atuais e potenciais. As empresas precisam identificar as estratégias, os objetivos, as forças, as fraquezas e os padrões de reação dos concorrentes (KOTLER, 2000, p.272).

É necessário colher informações competitivas, interpretá-las e disseminá-las continuamente. Os gerentes devem ser capazes de obter informações sobre seus concorrentes. Com boas informações competitivas, eles podem formular eles podem formular mais facilmente suas estratégias.

Neste caso, Kotler (2000), destaca que os gerentes precisam conduzir uma análise de valor para o cliente, a fim de revelar as forças e as fraquezas da empresa em relação aos concorrentes. O objetivo dessa análise é determinar os benefícios que os clientes desejam e como eles percebem o valor relativo daquilo que os concorrentes oferecem.

“Por mais importante que seja a orientação competitiva nos mercados, as empresas não devem exagerar a ênfase nos concorrentes. Elas devem possuir um bom equilíbrio entre o foco no cliente e o na concorrência” (KOTLER, 2000, p.272).

Administrar convenientemente a ação da concorrência é um dos grandes desafios ambientais. Isso exige negociações diretas e indiretas através de associações de classe. De qualquer maneira é graças à atuação da concorrência que uma empresa tende a organizar-se, adaptar-se e até mesmo inovar para poder vencer a batalha do mercado. No balanceamento dos pontos fortes e os fracos da empresa versus os da concorrência e na aferição das ameaças e oportunidades recíprocas é que uma organização se supera e até mesmo cresce.

2.4.1 Competitividade e padrão de concorrência

Com a crescente globalização dos mercados nos últimos anos, a competitividade tem-se tornado uma das preocupações constantes das empresas no mundo inteiro. Tal preocupação se traduz na busca de respostas para as questões relacionadas à obtenção de vantagens competitivas no mercado bem como ao aprimoramento e manutenção destas vantagens.

Sendo assim, o conceito de competitividade abrange, de um lado, a dinâmica do mercado interno, no qual algumas empresas líderes, em função de sua capacidade técnica, econômica e financeira, se mantêm ou avançam na liderança e, de outro lado, abrange a inserção da empresa ou do produto no mercado, seja mantendo a participação, seja ampliando-a. Neste segundo ponto, costuma-se afirmar que a inserção no mercado é consequência do grau interno de liderança das empresas proporcionada pela elevação do grau de exigência dos consumidores, da existência de configurações empresariais e finalmente pela manutenção de um ambiente concorrencial de forte rivalidade entre as empresas.

No entender de Kupfer (1991, p.04), a noção de competitividade, portanto, não pode prescindir de fundamentos microeconômicos genéricos, que sejam pertinentes com suas particularidades enquanto objeto analítico, que, por sua vez, são demarcados pela dinâmica do processo de concorrência, em particular, pela interação entre as condições estruturais que o direcionam e as condutas das empresas que o transformam.

A competitividade deve tomar por base o desenvolvimento de um referencial não estático, pois tanto desempenho como eficiência são resultados de estratégias competitivas adotadas pelas empresas num momento anterior.

Neste caso, como afirma Kupfer (1991), a competitividade não pode ser entendida como uma característica intrínseca de um produto ou de uma empresa. Ao contrário, a competitividade deve ser entendida como um conceito de natureza extrínseca à firma ou ao produto, estando relacionada ao padrão de concorrência vigente no mercado específico considerado.

Ferraz (1997) dá um caráter dinâmico à noção de competitividade compatível com o processo de concorrência e na presença de inovações tecnológicas e incertezas. “A capacidade da empresa formular e implementar estratégias concorrenciais, que lhe permitam ampliar ou conservar, de forma duradoura, uma posição sustentável no mercado” (FERRAZ, 1997, p.81).

Portanto, entende-se a competitividade como um fenômeno ligado ao processo de concorrência como sendo (a competitividade) a adequação das estratégias adotadas pela empresa em relação ao padrão de concorrência vigente no mercado. È o padrão de concorrência, a variável determinante e a competitividade a variável determinada ou de resultado.

Desse modo, as empresas devem encontrar e priorizar, para os diversos períodos de tempo, formas competitivas, como por exemplo, preço, qualidade, prazo de atendimento, esforço de venda, diferenciação do produto, controle da base tecnológica, diversificação e cooperação, que proporcionem o sucesso na busca de vantagens competitivas duradouras, ou

seja, as empresas devem buscar adotar estratégias, a partir do conhecimento dos elementos que compõe o padrão de concorrência, para assegurar um melhor posicionamento diante das forças de mercado.

Com os crescentes desafios colocados pelo acirramento da concorrência, as empresas para sobreviverem e serem bem sucedidas num ambiente instável, tanto quanto para manterem estratégias de longo prazo, devem tornar-se não apenas flexíveis, mas também rápidas.

3 METODOLOGIA

O planejamento de uma pesquisa depende tanto do problema a ser estudado, da sua natureza e situação espaço-temporal em que se encontra, quanto da natureza e nível de conhecimento do pesquisador. Isso significa que pode haver vários tipos de pesquisa. Cada tipo possui, além do núcleo comum de procedimentos, suas peculiaridades próprias.

A Metodologia consiste em estudar e avaliar os vários métodos disponíveis, identificando as limitações de suas utilizações. Num nível aplicado, examina e avalia as técnicas de pesquisa bem como a geração ou verificação de novos métodos que conduzem à captação e processamento de informações com vistas à resolução de problemas de investigação. A Metodologia seria a aplicação do método através de técnicas. Constitui o procedimento que deve seguir todo conhecimento científico para comprovar sua verdade e ensiná-la.

A Metodologia auxilia e, portanto, orienta o pesquisador no processo de investigação para tomar decisões oportunas na busca do saber e na formação do estado de espírito crítico e hábitos correspondentes necessários ao processo de investigação científica. O uso de processos metodológicos permitirá ao estudante o desenvolvimento de seu raciocínio lógico e de sua criatividade. Assim, o estudo metodológico deve propor o desenvolvimento da capacidade de observar, selecionar e organizar cientificamente os fatos da realidade.

Na metodologia, deve ser descritos todo o projeto e execução dos aspectos metodológicos da pesquisa, tais como o método de amostragem, delineamento da pesquisa, técnicas de coleta de dados e procedimentos de análise.

3.1 Quanto ao propósito da pesquisa

“O propósito orienta a escolha de uma metodologia de trabalho, principalmente no que diz respeito à coleta e análise dos dados” (ROESCH, 1999, p. 126). Quanto ao seu propósito, este estudo caracteriza-se por ser uma pesquisa-diagnóstico, pois visa diagnosticar a situação do processo de empréstimos em consignação com desconto em folha de pagamento – LCG 714 – do BESC explorando todo o ambiente que envolve esta linha de crédito.

3.2 Quanto ao método e delineamento

“O delineamento da pesquisa consiste em tornar o problema pesquisável devendo especificar como a amostra será extraída e quais as variáveis serão mensuráveis” (ROESCH, 1999, p. 126).

Quanto à natureza das variáveis pesquisadas, este projeto de pesquisa tem total predominância da pesquisa qualitativa, que busca identificar a presença ou ausência de algo, neste caso, informações sobre a situação da linha de crédito LCG 714. Mas há presença também da pesquisa quantitativa, que procura medir o grau que algo está presente, no caso os dados estatísticos sobre liberações de contratos de empréstimos na linha LCG 714.

No que diz respeito à natureza de relacionamento entre as variáveis estudadas, esta pesquisa caracteriza-se como uma pesquisa descritiva, uma vez que expõe características do produto em estudo, no caso, a Linha de Crédito LCG 714 e também como uma pesquisa-ação, pois permite desenvolver os componentes analíticos a partir dos dados coletados.

Com relação ao objetivo e ao grau em que o problema de pesquisa está cristalizado, caracteriza-se por ser exploratória, no primeiro momento, pois visa prover o pesquisador de um maior conhecimento sobre o tema, utilizando levantamentos em fontes secundárias (experiências, observação informal e estatísticas e dados já estudados) e, na continuação passará a se caracterizar como conclusiva, por apresentar objetivos bem definidos, procedimentos formais e ser bem estruturada.

3.3 Quanto à definição da área ou população alvo

O estudo concentra-se na área do Setor de Empréstimos em Consignação – Superintendência Adjunta de Financiamentos e Empréstimos - localizados da Direção Geral do BESC. Outros dados relativos à concorrência foram extraídos no ambiente de outras instituições financeiras.

3.4 Quanto à técnica de coleta de dados

As técnicas de coletas de dados tratam-se dos meios pelo qual o pesquisador obtém os dados (primários ou secundários) para realização da sua pesquisa. Neste estudo foram utilizadas como técnicas: pesquisa bibliográfica, item de extrema importância para a realização do trabalho, já que proporciona um maior entendimento sobre o assunto a ser

trabalhado; e observação livre, que oportunizou a verificação dos fatos, tendo assim a exata percepção dos assuntos evidenciados.

3.5 Quanto à análise dos dados

A análise deste estudo baseia-se em dados estatísticos coletados internamente no banco através de seus relatórios mensais, e, externamente em outras instituições financeiras. Estes dados dizem respeito ao número de contratos liberados e seus respectivos valores, e manuais e normas atualizadas implantadas pela instituição.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A análise propicia a identificação da problemática existente. Diante dos dados coletados junto ao BESC e outras instituições financeiras busca-se realizar uma análise da situação vigente sobre empréstimos em consignação do BESC calcados nos objetivos propostos.

4.1 Caracterização da organização e seu ambiente

O Banco do Estado de Santa Catarina S.A. (BESC), CNPJ n.º 83.876.003/0001-10, constituído pela Lei Estadual nº 2.719, de 27 de maio de 1961, é uma instituição financeira comercial, organizado sob a forma de Sociedade Anônima Aberta, de economia mista, regendo-se pelo disposto em seu Estatuto e pelas disposições legais e normativas que lhe forem aplicáveis, sendo que o prazo de duração da sociedade é indeterminado.

O Banco tem sede e foro na cidade de Florianópolis, capital do Estado de Santa Catarina, podendo instalar e extinguir agências, postos ou dependências, em qualquer parte do citado Estado, ou fora dele, mediante prévia autorização da sua diretoria e das autoridades monetárias.

O Banco tem por finalidade principal fomentar o desenvolvimento econômico do Estado de Santa Catarina, realizando operações e serviços que favoreçam a criação de riquezas, sua distribuição e circulação, mediante: a prática de todas as operações bancárias ativas, passivas e acessórias; a prestação de serviços bancários, de intermediação e de

suprimento financeiro sob suas múltiplas formas; e o exercício de quaisquer atividades empresariais facultadas às instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional, especialmente aos Bancos Comerciais.

O BESC foi fundado em 21 de julho de 1962 e conta com uma rede de agências cobrindo todo o território catarinense e cinco capitais fora do Estado (Brasília, Curitiba, Rio de Janeiro, São Paulo e Porto Alegre), oferecendo aos clientes 256 agências e 219 Postos de Atendimento Bancário, totalizando 475 pontos de atendimento.

Participando dos principais acontecimentos da vida econômico-financeira do Estado, o BESC possui uma característica regional, comprometendo-se com o desenvolvimento e o apoio à economia catarinense em três categorias principais: estímulo e fortalecimento das micros e pequenas empresas; oferta de linhas de crédito ao funcionalismo público municipal, estadual e a empregados de empresas parceiras do banco; e apoio às comunidades com vistas à valorização das suas manifestações culturais, artísticas e desportivas, em parceria com as prefeituras municipais.

O Banco se diferencia das demais instituições financeiras por sua presença em 98% dos municípios de Santa Catarina. Possui pontos de atendimento que são pioneiros, ou seja, estão em municípios ou localidades onde é a única instituição financeira disponível.

Importante ressaltar que em função da sua capilaridade e características de banco regional, concentra investimentos e aplicações no estado de Santa Catarina, gerando trabalho e renda, contribuindo para a manutenção e ampliação de negócios com fornecedores e prestadores de serviços, além de sua função social, mantendo assim, uma relação de estreita intimidade com a sociedade catarinense.

Enquadrado dentro dos critérios de federalização, isto é, com o controle acionário do Governo Federal, o BESC experimenta um momento de profundas transformações. Nesse

período em que enfrenta grandes adversidades, a força da sua marca tem se constituído num dos principais pilares de credibilidade e confiança junto aos clientes e a todos os catarinenses.

O BESC é formado por um conglomerado na qual fazem parte: Banco do Estado de Santa Catarina S.A.; BESC Financeira S.A. – Crédito, Financiamento e Investimentos (BESCREDI); BESC Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (BESCVAL); BESC S.A. Arrendamento Mercantil – Leasing; BESC S.A. Crédito Imobiliário (BESCRI).

4.1.2 Produtos e serviços

O BESC vem oferecendo à sua clientela uma grande variedade de produtos e serviços, estando sempre em constante aperfeiçoamento e inovação, com ênfase no segmento de varejo, buscando maior agilidade e comodidade no atendimento aos clientes, bem como redução de custos e tempo de processamento, colaborando, também, para otimizar os fluxos financeiros. Entre seus produtos destacam-se: cobrança eletrônica, débito automático, central de atendimento, serviços BESC fácil, homebesc e convênios, folha de pagamento e pagamento a fornecedores, financiamentos, crédito pessoal, empréstimos em consignação, micro finanças, crédito rural, leasing, fundos de investimentos, dentre outros.

4.2 Operações de créditos do Sistema Financeiro do BESC (SFBESC)

Com a consolidação do Plano Real, a histórica cultura dos consumidores e das próprias empresas vai se alterando. A credibilidade da estabilização de preços, ainda que ameaçada pelas últimas variações cambiais referentes ao dólar, bem como a fixação de prazos

mais longos para financiamentos, faz com que o crédito seja visto de uma forma diferente para os bancos que atuam no Brasil.

Em Santa Catarina o mercado de crédito seguiu os mesmos reflexos da economia do país, modificando o perfil de suas empresas e de consumidores em geral.

Com o intuito de auxiliar a concessão de crédito no SFBESC foram implantadas políticas de crédito, discutidas e aprovadas pelo Conselho de Administração do SFBESC, que expressam os pontos de vista fortemente defendidos pelo SFBESC.

Todos os empréstimos e financiamentos realizados pelo SFBESC deverão ter base nos princípios estabelecidos pelo Banco, que deverão ser observados e rigorosamente seguidos por todos os empregados que representem o SFBESC em assuntos relacionados com o processo de crédito, em todas as suas fases, ainda que haja necessidade de desenvolvimento de políticas específicas em quaisquer áreas de negócios.

4.2.1 Premissas básicas

A qualidade do crédito é prioridade do Sistema Financeiro do BESC estando comprometido em manter uma forte cultura de crédito em busca a máxima qualidade do crédito, levando em conta o retorno e o risco.

Cada empregado que represente o SFBESC em assuntos relacionados com o processo de crédito, em todas as suas fases, deve observar as Políticas de Crédito. Os princípios básicos contidos nas Políticas de Crédito são sempre seguidos, ainda que haja necessidade de desenvolvimento de políticas específicas em quaisquer áreas de negócios.

As políticas são revisadas, no mínimo, anualmente, ou sempre que ocorrerem fatos relevantes, sendo que qualquer alteração destas Políticas de Crédito requer aprovação da Diretoria Executiva.

O SFBESC não financia atividades que apresentem restrições legais ou prejudiquem sua imagem, atividades ilegais, atividades ligadas a jogos de azar ou assemelhados, entidades ou indivíduos com má reputação ou falta de integridade, projetos que causem impactos ambientais negativos e não concede empréstimos e financiamentos com a finalidade de favorecer retenção especulativa de bens.

Os procedimentos de crédito devem ser redesenhados e documentados com o objetivo de adequação dos mesmos aos elevados patamares de automatização da avaliação, concessão, controle e recuperação de crédito.

4.2.2 Administração das políticas de crédito

A Gestão de Crédito terá todo o seu processo decisório para aprovação de propostas de limite de crédito, propostas de limite operacional rotativo e propostas de negócio definidos por nível de controles necessários para que os gestores administrem e dêem direcionamento a estas propostas. As políticas de crédito do BESC obrigatoriamente devem estar devidamente documentadas, atualizadas e disseminadas em toda a instituição.

4.2.3 Avaliação do risco

Qualquer operação deverá estar amparada com limite de crédito, com exceção do caso a seguir, em função das peculiaridades pertinentes:

- Consignação para pessoa física na qual será verificada a margem consignável.

Na renegociação e reestruturação de dívida prevalece a negociação parametrizada pelas normas do Banco.

4.2.4 Limites de crédito

O Limite de crédito é o valor máximo que pode ser concedido pelo BESC, indicado o grau de risco máximo que o Banco se dispõe a assumir com um cliente, em função da sua capacidade de endividamento em relação a riscos envolvidos.

Casos excepcionais poderão ser analisados pelos Comitês de Crédito desde que perfeitamente justificados em função da liquidez e das garantias oferecidas na operação. Empréstimos e financiamentos são condicionados ao prévio cálculo de risco e somente são realizados até o limite do crédito estabelecido por cliente ou grupo econômico e para instituições financeiras. O limite de crédito representa o endividamento máximo do cliente para operações de curto e longo prazos, qualquer que seja a sua finalidade.

4.2.5 Vedações

Casos em que o banco apresenta restrições:

- a) não se realizam novas operações com clientes que tenham dado prejuízo ainda não ressarcido ao SFBESC;
- b) não se realizam novas operações com clientes que estejam em litígio com o SFBESC;
- c) não se opera com clientes sem limite de crédito, salvo as exceções, aprovadas pelo Comitê; e
- d) é vedada a concessão de novo empréstimo ou financiamento a quem estiver inadimplente junto ao Banco ou ao Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados para com o Setor Público Federal.

4.2.6 Deferimento

A responsabilidade pela aprovação do limite de crédito e da operação é de todos os escalões que recomendaram o negócio, sendo estas operações realizadas preferencialmente na agência que jurisdiciona as atividades do cliente.

As alçadas do SFBESC são exercidas em sistema colegiado (Comitê). Estas alçadas do Comitê são estabelecidas em todos os níveis hierárquicos, de acordo com o risco do cliente, valor e as características do negócio.

Os documentos relativos às operações de crédito deverão atender aos requisitos legais e de segurança. Os documentos originais deverão ser arquivados em local que atenda os requisitos de segurança e confidencialidade.

Todo cliente que pretenda ser tomador de crédito junto ao SFBESC, deverá, obrigatoriamente, possuir cadastro atualizado”.

4.2.7 Precificação

No gerenciamento das carteiras de empréstimos leva-se em conta precificação diferenciada e retornos esperados. A taxa de juros é definida segundo a classe de risco, de modo a compatibilizar risco e retorno, representando a composição dos vários custos dos recursos, do componente risco de crédito e da lucratividade.

4.2.8 Aplicação de recursos

Os recursos financeiros são aplicados segundo critérios que levem em conta o binômio “risco e retorno” de modo a otimizar a relação retorno e remuneração adequada dos capitais.

Também podem ser aplicados de acordo com a vocação da região (mercado, custos de produção, infra-estrutura básica, e quando couber, produtividade do solo).

Nas entidades vinculadas ao setor público, dedicadas a atividades produtivas (sociedades de economia mista e empresas públicas), são aplicados os mesmos critérios de avaliação de rentabilidade e segurança utilizados para as empresas privadas. A aplicação de recursos só se dará quando a capacidade de pagamento dos beneficiários se mostrar suficiente.

O SFBESC enfatiza o apoio a empreendimentos econômicos e financeiramente viável com reconhecida capacidade de geração de emprego direta e indireta, bem como os que visam o aumento da competitividade, organização da produção e desenvolvimento da comercialização externa, priorizando empréstimos e financiamentos a empresas que utilizem tecnologias modernas de gestão, que trabalhem com qualidade total ou que adotem complementação de benefícios previdenciários a empregados. A análise de toda e qualquer proposta de financiamento fixo leva em conta aos impactos da natureza social, ambiental e de suprimento e racionalização de energia.

4.3 LCG 714 - Empréstimos com consignação do BESC

Com o intuito de auxiliar os procedimentos de concessão de crédito no SFBESC, o Banco elaborou um manual operacional sobre empréstimos em consignação, tomando por base os princípios estabelecidos no Manual de Políticas de Crédito, que expressam os pontos de vista aprovados pela Diretoria Executiva.

4.3.1 Finalidade

Operação de crédito pessoal de médio e longo prazo, que visa atender de forma ágil e facilitada à concessão de empréstimos a servidores da administração pública, direta e indireta, e de empresas privadas.

4.3.2 Beneficiários

Servidores federais, estaduais e municipais da administração direta e indireta (excluídos os Admitidos em Caráter Temporário - ACT's), autarquias, sociedades de economia mista, fundações, empresas públicas e empresas privadas. No caso de empregados de empresas privadas, estes deverão ter, no mínimo, seis meses de vínculo empregatício.

4.3.3 Cadastramento

O cadastro se dá através do sistema PLENUS na linha de crédito LCG 714 Produto 0101, Modalidade 10.

4.3.4 Alçada

Do Comitê de Negócios da Agência, limitado ao valor de R\$ 30.000,00. O valor máximo a ser concedido na linha de consignação a cada empregado de empresas públicas ou privadas não poderá ser superior ao valor de R\$ 30.000,00. Eventuais pedidos de valor superior deverão ser submetidos à alçada da Gerência Regional e ou Comitê de Gestão de

Crédito, cujo critério de análise deverá observar, além da margem consignável, o índice de endividamento e a limitação da capacidade de pagamento.

No caso de servidores públicos federais, estaduais e municipais da administração direta e indireta, autarquias, sociedades de economia mista e fundações e servidores dos poderes legislativo e judiciário, a certidão de margem consignável, uma vez emitida pelo órgão responsável, automaticamente, autorizará a operação até o limite estabelecido.

No caso de empregados de empresas privadas, deverá ser apresentada declaração do empregador informando os seis últimos salários pagos.

O valor do empréstimo a ser concedido à cada empregado de empresa privada, na linha de consignação, estará limitado a prestação, que não poderá exceder a 30% da remuneração disponível.

4.3.5 Prazo

O prazo vai de 01 a 24 meses, para servidores públicos do Estado de Santa Catarina, e 01 a 36 meses para as demais categorias.

4.3.6 Taxa

O Banco cobra uma taxa de abertura de crédito (TAC) no valor de 0,5% do valor do empréstimo mais IOF. Além disso, será cobrada taxa de juros de acordo com o prazo do empréstimo escolhido, conforme mostra a **Tabela 02** a seguir.

Tabela 02 – Taxa de juros cobradas nos empréstimos – LCG 714

Prazos (meses)	Taxas de juros ao mês
01 a 06	1,72%
07 a 12	2,30%
13 a 18	2,35%
19 a 24	2,40%

Fonte: Banco do Estado de Santa Catarina

4.3.7 Garantias

No caso de servidor público da administração direta ou indireta: Nota Promissória, no valor bruto do contrato, e certidão de margem consignável.

No caso de empregado de empresa privada: Nota Promissória, no valor bruto do contrato, devidamente assinada pelo devedor e avalista(s), e termo de averbação, assinado pelo empregado e pela área de recursos humanos da empresa.

4.3.8 Condição

As agências poderão operar com clientes que possuem restrições cadastrais na SERASA , SPC ou outros órgãos de controle de inadimplência. Todavia, não poderão ser concedidos créditos a clientes que possuem dívidas vencidas ou inscritas em créditos em liquidação ou em prejuízo no SFBESC, ou ainda àqueles que apresentarem apontamentos restritivos no Cadastro de Inadimplentes do Ministério da Fazenda (CADIM).

4.3.9 Formalização de Convênios

A celebração de convênios com órgãos, instituições, empresas, sindicatos ou entidades representativas de classe objetivando a operacionalização desta linha de crédito são autorizadas, desde que obedecidas as seguintes normas:

- a) em todo convênio firmado com empresa privada, deverão constar cláusulas específicas, explicitando o compromisso da consignatária em reter o valor de até 30% sobre as verbas rescisórias devidas pelo empregador, em caso de rescisão contratual; e
- b) existem três tipos de convênios a serem elaborados e formalizados, conforme seu público alvo.
 - convênios firmados diretamente com órgãos públicos federais, estaduais e municipais;
 - convênios firmados com as associações e/ou entidades de classes de funcionários dos setores públicos e privados; e
 - através de convênios firmados diretamente com as empresas privadas.

4.3.10 Retorno Financeiro

O retorno financeiro, uma praxe do mercado e realizado principalmente pelos Bancos e Financeiras concorrentes, tem como objetivo a concessão de um bônus percentual repassado às entidades (como associações de funcionários e/ou entidades de classes), visando a alavancagem dessas operações de créditos e a divulgação da linha de crédito junto aos seus usuários/associados.

A Diretoria Executiva da BESCREDI, em reunião realizada no dia 22/08/02, permitiu a análise da possibilidade de concessão de um retorno financeiro limitado em 10% (dez por cento) sobre os juros embutidos em cada prestação paga, obedecendo à escala abaixo:

Tabela 03 – Retorno financeiro

Valor Aplicado – em mil reais	Taxa de Retorno
R\$ 100 a R\$ 200	4%
R\$ 201 a R\$ 500	6%
R\$ 501 a R\$ 1.500	8%
Acima de R\$ 1.500	10%

Fonte: Banco do Estado de Santa Catarina.

Já no caso em que a disputa de mercado exija percentual superior ao estipulado, as negociações poderão chegar até 20% (vinte por cento) sobre os juros embutidos em cada prestação paga.

Entretanto, para todos os convênios com associações e/ou entidades de classe que venham a ser negociados, onde haja necessidade de pagamento de taxa de retorno, a agência interessada deverá efetuar Proposta de Negócios, com pareceres, à Gerência Regional e Comitê de Gestão de Crédito, que, por sua vez, encaminhará à Diretoria Executiva, para análise e deliberação.

4.3.11 Margem consignável

É a parcela do salário disponível para que o empregado possa assumir uma prestação. É obtida através da dedução no salário bruto, dos valores legais e de outros que o empregado tenha autorizado a débito. No caso dos funcionários públicos federais, estaduais e municipais, a margem consignável é de 30% do salário líquido, sendo que cada empresa ou órgão público

tem sua política própria de definição do percentual a ser estipulado na emissão da margem consignável.

4.3.12 Procedimentos contratuais

Dar-se-á através do Sistema LCG, pela linha de crédito LCG 714, com a emissão automática de contrato, nota promissória, campo averbação, campo averbado e planilha financeira/contábil. Excepcionalmente, quando autorizados pela área gestora, poderão ser contratados operações na modalidade através do modo. pré-impresso

4.3.13 Funcionários Públicos federais e estaduais

As operações poderão ser contratadas e liberadas até o final de cada mês. A Superintendência Adjunta de Empréstimos, Financiamentos e Arrendamento, área gestora do produto, confirmará diariamente às agências, via correio eletrônico (e-mail), a aprovação ou não das margens consignáveis emitidas pelas Secretarias/Órgãos.

A assinatura do funcionário público do Estado de Santa Catarina na autorização de desconto em folha deverá ser reconhecida em cartório, conforme exigência da Secretaria de Estado da Administração.

A liberação do valor contratado será efetuada pela área gestora após: (I) assinado o contrato; (II) assinada a nota promissória garantidora; (III) apresentada a certidão de margem consignável e (IV) apresentada a autorização para desconto em folha.

4.3.14 Funcionários públicos municipais

Para as Prefeituras que não possuem aplicativos para emissão de certidão de margem consignável, deverá ser utilizado o Termo de Averbação impresso no final do contrato.

As agências somente deverão liberar o crédito na conta corrente do cliente quando: (I) assinado o contrato; (II) assinada a nota promissória garantidora; (III) receberem o Termo de Averbação devidamente assinado pelo servidor e pela área de Recursos Humanos da Prefeitura.

4.3.15 Funcionários de empresas privadas

Para as empresas privadas que não possuem aplicativos para emissão de certidão de margem consignável, deverá ser utilizado o Termo de Averbação impresso no final do contrato.

As agências somente deverão liberar o crédito na conta corrente do cliente quando: (I) assinado o contrato; (II) assinada a nota promissória garantidora; (III) receberem o Termo de Averbação devidamente assinado pelo empregado e pela área de Recursos Humanos da empresa.

4.3.16 Disposições gerais

Os Cadastros atualizados do proponente, avalista(s) e interveniente(s) são fundamentais na concessão do crédito, razão pela qual deve-se dispensar atenção especial à suas confecções, confirmações de evidências e conferências.

A montagem cuidadosa do processo de solicitação do crédito, sua instrução com a documentação regulamentar e de qualidade é obrigação que deve ser assumida imediatamente.

O parecer deve ser conclusivo e tecnicamente fundamentado, sendo que os números do cliente, de sua atividade e as bases negociadas devem ser devidamente explicitados. São inadmissíveis expressões vagas e genéricas para expressar aprovação de operações de crédito.

O acompanhamento da operação é fator indispensável à manutenção da liquidez das operações. A cobrança, os avisos de alerta, a antecipação a possível inadimplência é obrigação do administrador.

As administrações de agências devem ter rigoroso controle sobre os contratos de créditos, devendo sempre observar e conferir as assinaturas (clientes, avalistas e demais intervenientes), ausência de rasuras e perfeita caracterização das garantias, sendo terminantemente proibido a entrega ao cliente de documentos (cópias e originais) que integram o processo de solicitação de crédito, bem como a liberação de recursos antes da conclusão legal do processo, ou seja, anteriormente à formalização do contrato, da assinatura do mesmo e, em caso de garantias reais, do devido registro em Cartório de Registro de Imóveis ou de Títulos e Documentos, conforme o caso.

Os administradores de agência devem efetuar a cobrança dos recursos emprestados, conferindo diariamente os vencimentos de operações para que, no dia seguinte, caso não haja o pagamento, cobrar imediatamente do cliente, evitando assim prejuízos ao SFBESC.

As situações que não se enquadrarem nos mecanismos ora estabelecidos deverão ser encaminhadas à instância imediatamente superior para análise, respeitadas as Alçadas Operacionais.

A inobservância das instruções ora determinadas por parte dos responsáveis pela concessão do crédito – membros dos Comitês de Agência, Regional e Gestão de Crédito, será

considerada indisciplina operacional, sujeita a aplicação de penalidades previstas pelo Regulamento de Pessoal.

4.4 Estatísticas dos contratos liberados

A **Tabela 04**, apresentada a seguir, mostra as estatísticas dos dados sobre contratos de empréstimos em consignação da Linha LCG 714 liberados no período compreendido entre janeiro e outubro de 2004, além de seus respectivos valores totais.

Tabela 04 – Número de contratos e valores liberados – LCG 714.

RELAÇÃO DO NÚMERO DE CONTRATOS LIBERADOS – LCG714		
MÊS (2004)	Nº CONTRATOS LIBERADOS	TOTAL DO VALOR DOS EMPRÉSTIMOS
Jan.	886	2.127.215,31
Fev.	1404	3.428.180,29
Mar.	2294	5.119.244,52
Abr.	2315	5.241.614,52
Maio	2244	5.116.325,35
Jun.	2051	4.992.201,00
Jul.	1749	4.389.687,49
Ago.	1947	4.786.887,01
Set.	2053	5.423.327,91
Out.	2045	5.339.565,49
TOTAL.....	18988	45.964.248,89

Fonte: Banco do Estado de Santa Catarina.

Conforme mostra a seguir o **Gráfico 01**, o número de contratos liberados nos últimos dois meses vem se estabilizando. Esta estabilização ocorre após um período de queda apresentada desde maio, quando alguns bancos privados passaram a competir mais fortemente no mercado ao lado das instituições públicas.

A média de contratos liberados em 2004 gira em torno de 1900 contratos por mês. Média esta, bem abaixo dos números apresentados em março (2294), abril (2315) e maio (2244), época em que as instituições públicas tinham prioridades junto a órgãos públicos do governo federal, estadual e municipal.

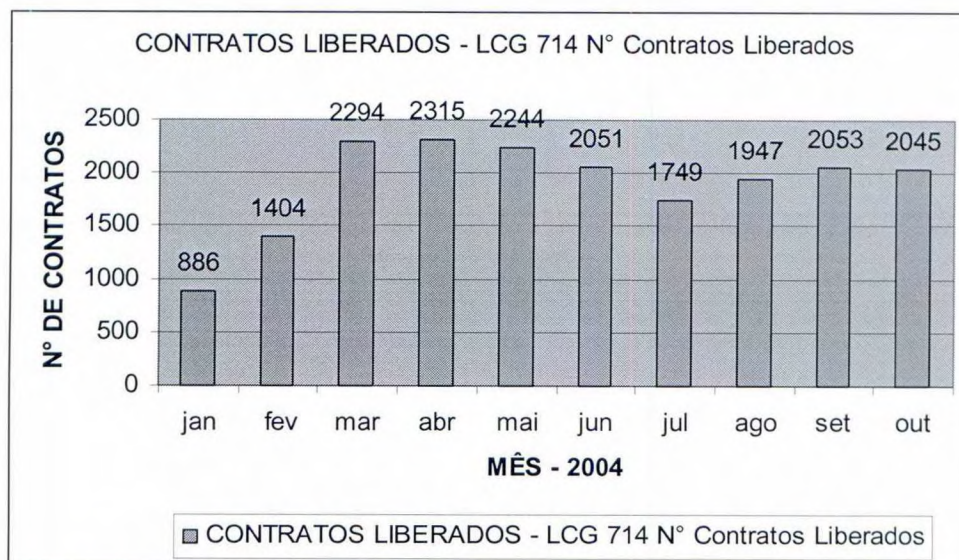


Gráfico 01 – Número de contratos liberados por mês na LCG 714.

Já o **Gráfico 02**, apresentado abaixo, mostra os valores emprestados ao longo dos meses de 2004. Como podemos observar o valor total dos empréstimos vem acompanhando a queda ou aumento no número de contratos. Isto fica bem evidente no declínio ocorridos nos meses de junho, julho e agosto como também no aumento constatado nos períodos de março a maio e de setembro a outubro.

Conforme mostra a seguir o **Gráfico 01**, o número de contratos liberados nos últimos dois meses vem se estabilizando. Esta estabilização ocorre após um período de queda apresentada desde maio, quando alguns bancos privados passaram a competir mais fortemente no mercado ao lado das instituições públicas.

A média de contratos liberados em 2004 gira em torno de 1900 contratos por mês. Média esta, bem abaixo dos números apresentados em março (2294), abril (2315) e maio (2244), época em que as instituições públicas tinham prioridades junto a órgãos públicos do governo federal, estadual e municipal.



Gráfico 01 – Número de contratos liberados por mês na LCG 714.

Já o **Gráfico 02**, apresentado abaixo, mostra os valores emprestados ao longo dos meses de 2004. Como podemos observar o valor total dos empréstimos vem acompanhando a queda ou aumento no número de contratos. Isto fica bem evidente no declínio ocorridos nos meses de junho, julho e agosto como também no aumento constatado nos períodos de março a maio e de setembro a outubro.

A expectativa é que para os meses restantes de 2004 o número de contratos liberados permaneça nesta faixa de 2000 contratos e que o valor total emprestado fique acima dos cinco milhões de reais.



Gráfico 02 – Valor total dos empréstimos liberados por mês na LCG 714.

4.5 Processo operacional de empréstimos com consignação

Todo o processo de empréstimos em consignação com desconto em folha de pagamento tem seu início nas mais variadas agências do BESC espalhadas por todo o estado de Santa Catarina e nas demais capitais dos estados brasileiros que possuam agências do BESC.

O Banco, através da Superintendência de Gestão de Produtos – Superintendência Adjunta de Financiamentos e Empréstimos – realiza convênios com instituições públicas e

privadas, sindicatos, prefeituras e associações para que os funcionários possam usufruir desta linha de crédito.

Após a assinatura do convênio entre o BESC e a instituição, os funcionários tornam-se aptos a realizar os empréstimos. Para isso, dirigem-se até uma agência do BESC de sua escolha para solicitar o empréstimo. Todo este processo deve seguir os seguintes procedimentos:

- a) passo 1 – Solicitação de certidão de reserva de margem - o cliente apresenta o pedido de empréstimo ao gerente do BESC munido do xerox do último contracheque e da carteira de identidade. O gerente preenche o Formulário de Solicitação de Reserva de Margem Consignável com o valor a ser descontado, dados do servidor e do local de trabalho, conforme **Anexo C**. Este formulário é datado e assinado pelo servidor e pelo representante do banco;
- b) passo 2 – Emissão da certidão de reserva de margem - de posse do Formulário de Solicitação de Reserva de Margem Consignável, devidamente preenchida, o setor de empréstimos em consignação encaminha a solicitação da Certidão de Reserva de Margem Consignável a instituição na qual o servidor ou funcionário trabalha. A instituição, ao receber o pedido, fornece a certidão com o valor solicitado, conforme **Anexo D**, se este tiver margem ou negativa caso o funcionário não possua o valor da margem solicitada. A emissão da certidão de margem consignável fica bloqueada no período do cálculo da folha de pagamento, com base nos cronogramas mensais;
- c) passo 3 – Resposta da solicitação da reserva de margem - comprovada a existência de margem consignável, o setor de empréstimos em consignação separa as certidões por agências. Em seguida o setor de empréstimos encaminha a cada agência um e-mail contendo as respostas dos pedidos de solicitação de margem. As margens

ficam retidas no setor de empréstimos em consignação a espera da confecção do contrato de pedido de empréstimo. A Certidão de Reserva de Margem Consignável será emitida com base na última folha de pagamento processada;

- d) passo 4 – Simulação e confecção do contrato - após receber o resultado da solicitação de margem o gerente realiza uma série de simulações de acordo com o valor estabelecido na margem do cliente. Chegando-se a melhor alternativa de prazos e valores, o gerente confecciona o contrato colocando os dados do cliente (nome, CPF, nº da agência, nº da conta, valor do empréstimo, nº de parcelas, data da primeira prestação, dentre outros), conforme **Anexo E**. Em seguida é preenchido o formulário de autorização de desconto em folha de pagamento para que o cliente reconheça em cartório. Depois de reconhecido em cartório o cliente retorna a agência para devolver o formulário. A agência por sua vez, encaminha para o setor de consignações a autorização reconhecida em cartório para que o contrato seja liberado na data estipulada pela agência, conforme **Anexo F**;
- e) passo 5 – Liberação do empréstimo - a liberação do empréstimo em consignação é realizado pelo Setor de Empréstimos em Consignação, localizado na Direção Geral do Banco. Este setor concentra toda a relação de contratos a serem liberados no dia. Após a confecção dos contratos nas agências o setor de consignações recebe pelo sistema a relação dos contratos a serem liberados no dia, conforme **Anexo G**. Para que seja liberado o contrato as agências deverão encaminhar os seguintes documentos:
- Solicitação de Certidão de Reserva de Margem Consignável;
 - Certidão de Reserva de Margem Consignável;
 - Formulário de autorização de desconto em folha devidamente preenchido, assinado e reconhecido em cartório pelo cliente.

Reunida toda a documentação de cada cliente, é realizada a verificação de todos os dados (Nº do contrato, nome do cliente, matrícula, órgão, prazo, valor das prestações e validade da certidão). Caso apareça algum erro, o setor de consignações entra em contato com as agências realizadoras do empréstimo para que façam as devidas alterações nos contratos, ou se for o caso, realizar um novo contrato excluindo o antigo. Os contratos que apresentarem todos os documentos preenchidos corretamente são liberados ao final do dia.

No início de cada mês os requerimentos de desconto em folhas são encaminhados para os respectivos órgãos para que as instituições possam concretizar o respectivo desconto na folha de pagamento do empregado. A implantação dos descontos só ocorrerá quando respeitados os prazos e limites de valores estipulados na Certidão de Reserva de Margem Consignável;

- e) passo 6 – Liquidação e Inadimplência dos contratos - após serem liberados os contratos passam para uma outra seção onde são acompanhados os níveis de inadimplência e todo o processo de liquidação e pagamento. O cancelamento da Certidão de Reserva de Margem Consignável será efetuado mediante a apresentação da mesma ou declaração da consignatária comprovando a sua não utilização ou ainda a pedido das agências.

4.6 Ambiente tecnológico

A principal ferramenta de acesso aos dados corporativos do BESC é o Sistema Plenus. Ele é utilizado como base para o Homebanking, além de ser a ferramenta homologada para

automação bancária, emulação de terminal e impressão remota. Essas operações são executadas utilizando os mais diversos protocolos e formas de comunicação, demonstrando a flexibilidade da família de soluções Plenus. Complementando a versatilidade do Plenus, o BESC utiliza o Densus para reduzir os arquivos que precisam ser trocados entre os diversos ambientes. Para o BESC o Densus significa redução de custos não apenas na troca de arquivos entre suas agências, clientes e regionais, mas também com seus parceiros.

4.6.1 Sistema Plenus - Integrador de ambientes Micro/Host

A linha Plenus, totalmente projetada e desenvolvida pela empresa Octus, visa permitir uma perfeita integração entre equipamentos de pequeno porte (microcomputadores, redes) com equipamentos de maior porte. Para cada um destes equipamentos de maior porte, existe uma versão específica do Plenus perfeitamente integrada às peculiaridades deste ambiente. O BESC utiliza a versão Plenus/Unix 1.41.

Tendo sua primeira versão lançada no mercado em 1985, a linha Plenus vem, ao longo dos anos, evoluindo de forma a acoplar e integrar as evoluções tecnológicas ocorridas. Com versões para ambientes MS/Dos, MS/Windows e vários Unix compatíveis, todas as versões da linha Plenus implementam as facilidades de comunicação requeridas em nível de protocolos, emulação de terminais, transferência de arquivos com controle e recuperação de erros, automação de procedimentos através de linguagem de script de alto nível e muito mais, sempre com a utilização de uma interface com o usuário amigável e intuitiva.

4.6.2 Densus - Compactador de dados multi-plataforma

Na medida em que os volumes de dados a serem transferidos entre computadores de diferentes arquiteturas aumentam, surge a necessidade de se procurar formas de compactar estes dados visando um melhor desempenho das redes de comunicação. O Densus atende perfeitamente a esta necessidade.

Com o Densus, o tamanho dos arquivos pode ser reduzido em até 90%, o que significa um ganho desta ordem nos tempos de transmissão de dados envolvidos bem como nos custos de comunicação associados. Em função disto, o Densus é um produto que permite uma relação custo/benefício altamente satisfatória.

4.6.2.1 Densus no segmento bancário

A maioria dos grandes bancos brasileiros utiliza cotidianamente o Densus nos seus processos de transmissão de arquivos, seja para comunicação interna, seja para comunicação com agências ou clientes.

Muitos dos clientes do Densus na área bancária possuem um grande número de cópias do Densus, em diferentes tipos de equipamentos de grande porte (Mainframes IBM ou UNISYS), máquinas UNIX e microcomputadores rodando MS/Dos e MS/Windows.

Em todo o processo de empréstimos em consignação com desconto em folha passa pela utilização do sistema Plenus. O sistema necessita de atualizações, principalmente, no fechamento do mês onde o volume de trabalho é muito superior aos trabalhos dos demais dias. Outro ponto que atrapalha o desempenho no ambiente de trabalho diz respeito ao aparato tecnológico usado no banco nos dias de hoje (máquinas, equipamentos, softwares e transmissão de dados). Devido a todo o processo de desestatização e privatização do banco

muitos recursos deixaram de ser aplicados no revigoração tecnológico, o que fez com que a grande maioria dos computadores, equipamentos, softwares e transmissões de dados possuem versões antigas, não estando aptas a concorrerem com o aparato tecnológico investidos por outros bancos.

Para suprir toda esta defasagem tecnológica o banco está pondo em prática um projeto de revigoração tecnológico. Esse projeto reestrutura o parque tecnológico do BESC com a atualização do ambiente mainframe, implantação do site backup, ampliação e modernização do ambiente de auto-atendimento e estações de trabalho das agências e na parte administrativa, além do aumento da velocidade de comunicação de dados proporcionando um ambiente seguro, estável e com disponibilidade de processamento continuada. Outro investimento está na disponibilização de novos serviços e migração de transações para ambientes de auto-atendimento diminuindo as filas nos guichês de caixa e o tempo de execução das tarefas e confecção de contratos de consignação, elevando a satisfação do cliente e a imagem da empresa.

O projeto tecnológico do BESC apresenta a implantação dos seguintes produtos:

- a) instalação de um computador central com recursos técnicos atualizados;
- b) instalação de um computador central atual instalado fora do site principal para contingência; e
- c) compra de 1500 estações de trabalho modernas a serem instalados na rede de agências e parte administrativa do banco.

Este projeto de revigoração tecnológico espera alcançar os seguintes resultados:

- a) condições de operacionalização do ambiente mainframe restabelecidas com o serviço de suporte técnico resgatado, capacidade de processamento e

armazenamento aumentadas em, no mínimo, 30% e 100% respectivamente e viabilizar a solução de contingência com a implantação de site backup;

- b) eliminação dos atrasos sistêmicos dos processamentos nos dias críticos, quando relacionados à capacidade de processamento;
- c) reduzir o tempo médio de resposta das transações nas agências e postos de serviço;
- d) reduzir custos de manutenção de equipamentos de automação em, no mínimo, 35% correspondendo a um valor aproximado de R\$ 150 mil/mês (R\$ 1,8milhões em 12 meses); e
- e) substituir 2.200 estações de baixa capacidade de processamento e alto custo de manutenção por 1.500 novos equipamentos.

Recentemente o BESC colocou a disposição em seu site um link para que os funcionários públicos possam conhecer um pouco mais sobre a linha de crédito com desconto em folha. Neste site o cliente tem a oportunidade de simular os empréstimos de acordo com o prazo, taxas e datas de sua preferência.

4.7 Concorrentes

Por se tratar de um grande filão no mercado de créditos no país, o empréstimo consignado vem sofrendo uma enorme concorrência entre instituições financeiras. A prova disso está no aumento de novas instituições formais e informais no mercado, que vem buscando a capitalização de clientes através de convênios firmados com organizações públicas e privados.

A quantidade e o volume de empréstimos em consignação realizados nos bancos públicos ainda é bem maior nos Bancos públicos do que nas instituições privadas, principalmente no BESC, que possui convênio com as Secretárias do Estado de Santa Catarina.

Os Bancos privados utilizam a modalidade de empréstimos com consignação mais para fidelizar os clientes. Estas instituições, se utilizam de outras modalidades de crédito pessoal, como a de empréstimos em conta corrente, para alavancar a concessão de crédito.

A seguir, na Tabela 05 serão mostrados os principais dados referentes a empréstimo consignado em folha de pagamento oferecido pelos principais concorrentes do BESC em Santa Catarina.

Tabela 05 - Dados referentes a empréstimos em consignação das principais instituições financeiras.

DADOS DA CONCORRÊNCIA					
INSTITUIÇÃO FINANCEIRA	LIMITES DE CRÉDITO	PRAZOS	TAXAS DE JUROS	TARIFAS	OBSERVAÇÕES
BANCO DO BRASIL	30% do salário mensal líquida.	02 a 24 meses.	1,75% a 3,15% ao mês.	TAC de 3% do valor solicitado sendo no mínimo R\$ 15,00 e máximo de R\$ 100,00 mais IOF de 1,5% ao ano.	Deve receber seus proventos pelo Banco do Brasil.
CAIXA ECONÔMICA	30% do salário mensal líquida.	1 a 36 meses.	1,75% a 2,60% ao mês.	TAC de R\$ 30,00 mais IOF de 1,5% ao ano.	Deve receber seus proventos pela Caixa Econômica Federal.
BRADESCO	Mínimo: R\$ 20,00 Máximo: 30% da renda líquida.	1 a 36 meses.	3,60% a 4,0% ao mês.	TAC de R\$ 30,00 mais IOF 1,5% ao ano.	Valor máximo do empréstimo limitado a R\$ 4.000,00.
BANCO REAL	30% da remuneração disponível.	02 a 24 meses.	4,00% ao mês.	TAC de R\$ 30,00 mais IOF de 1,5% ao ano.	Valor mínimo a ser emprestado é de R\$ 200,00 a 10000.
SANTANDER	30% da remuneração disponível.	3 a 36 meses.	3,4% ao mês.	TAC de R\$ 23,00 mais IOF de 1,5% ao ano.	A partir de R\$ 300,00.
BANRISUL	30% da renda líquida do funcionário.	02 a 36 meses.	1,75% a 3,2% ao mês.	TAC de no mínimo R\$ 20,00 e máximo de R\$ 170,00 mais IOF 1,5% ao ano.	Mínimo: R\$ 250,00 a 30.000,00.
BESC	30% da renda líquida.	01 a 24 meses.	1,72% a 2,40% ao mês.	TAC de R\$ 0,5% do valor emprestado mais IOF de 1,5% ao ano.	Máximo de R\$ 30.000,00.

Fonte: Dados fornecidos pelas instituições financeiras em seus sites na Internet.

Com base nos dados apresentados acima na **Tabela 05** pode-se verificar que os bancos públicos possuem taxas de juros mais baixas (entre 1,72% a 3,0% ao mês) do que os de bancos privados (entre 3,4% a 4,0% ao mês). Outra vantagem para os bancos públicos está no fato de possuírem um maior número de convênios com entidades sindicais e órgãos públicos municipais, estaduais e federais. Em contrapartida, as instituições privadas levam a vantagem de não possuir tanta burocracia no processo de liberação de empréstimos. A facilidade e rapidez no processo fazem com que um grande número de funcionários opte por instituições privadas.

Já com relação aos limites de crédito, os Bancos públicos e privados se equiparam, uma vez que todos trabalham com no máximo 30% da renda mensal do trabalhador, cabendo destacar que esta porcentagem encontra-se regulamentado em lei.

Outro ponto muito importante está no limite máximo a ser emprestado a um funcionário. Os Bancos públicos, em especial o BESC e o BANRISUL, podem emprestar até um limite máximo de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) podendo ter esse valor aumentado se autorizado pelo comitê da alçada de créditos. No que tange aos Bancos privados este valores variam entre R\$ 4.000,00 e R\$ 10.000,00, sendo que a partir destes valores os clientes devem optar por outras linhas de crédito senão a de empréstimos com consignação. Com isso, uma boa parcela de funcionários que necessitam de quantias maiores tem preferência pelas instituições públicas, em especial o BESC, aliando o volume de empréstimos as taxas de juros mais baixas.

Existe ainda no mercado uma infinidade de empresas que atuam no mercado informal de créditos. Trata-se de organizações que burlam a fiscalização do Banco Central oferecendo uma série de facilidades aos clientes sem qualquer tipo de segurança, conforme exemplares mostrados no **Anexo H**. São empresas que apresentam uma série de facilidades às pessoas

como a não consulta ao SPC, Serasa; a não obrigatoriedade de comprovação de rendas; e chegando ao ponto de não necessitarem da consulta da margem do funcionário.

E, é justamente esta facilidade e rapidez que atraem as pessoas a procurarem financeiras e empresas atuantes no mercado de crédito clandestinamente sem possuir a mesma segurança oferecida pelas instituições financeiras devidamente reguladas pelo Banco Central. A armadilha destas instituições está nas altas taxas de juros cobradas em caso de inadimplência fazendo com que os clientes, muitas vezes, entreguem bens imóveis ou objetos para pagamento das dividas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O cenário econômico nacional passou, nos últimos anos, por uma série de grandes transformações provocadas por mudanças estruturais e influenciadas pelos reflexos da globalização. Após a consolidação do Plano Real, a histórica cultura dos consumidores e das próprias empresas foi se alterando; a credibilidade da estabilização de preços - ainda que ameaçada pelas últimas variações cambiais referentes ao dólar -, bem como a fixação de prazos mais longos para financiamentos fez com que o crédito fosse visto de uma forma diferente para os bancos que atuam no Brasil.

Em Santa Catarina, o mercado de crédito seguiu os mesmos reflexos da economia do país, modificando o perfil de suas empresas e de consumidores em geral.

Hoje, o BESC encontra-se no Programa Nacional de Desestatização (PND). Para que sua gestão possa voltar para mãos do Governo Estadual foi criado um planejamento estratégico que visa dentre outras medidas: a revigoração da atuação de negócios do Banco, otimizando a recuperação de créditos vencidos, promovendo a readequação de despesas e processos em curso; revigoramento do parque tecnológico; e implantando um programa de capacitação de pessoal. Este planejamento é essencial, pois estabelece um mecanismo fundamental para cobrar e, principalmente, prestar contas periodicamente dos seus trabalhos ao conjunto dos empregados do BESC, para o Governo Federal e para a sociedade catarinense.

Deve ficar claro, também, que todo o esforço para manutenção do Banco como instituição pública deve ser contínuo, independentemente de mudanças nas políticas governamentais.

O BESC, portanto, necessita, durante este período de transição, assegurar requisitos básicos de operacionalidade, criando condições adequadas de organização, processos, informações e de quadro funcional, buscando sinergia no agrupamento de funções, de forma que o processo flua com menor nível de atrito, gargalo e retrabalho.

No que diz respeito ao mercado de crédito no país, principalmente para o segmento de pessoas físicas, diversas medidas vem sendo implementadas pelo Governo Federal. Dentre elas destacou-se a MP 130 que beneficiou os trabalhadores regidos pela CLT, permitindo o desconto das parcelas relativas a empréstimos, financiamentos e operações de *leasing* na folha de pagamento desses empregados.

A iniciativa, que visou ampliar o acesso dos trabalhadores ao crédito em condições mais favoráveis - especialmente no tocante à redução das taxas de juros cobradas pelas instituições financeiras -, vem tomando ainda mais corpo nos últimos meses com a crescente participação de instituições privadas, que perceberam nesta linha de crédito, um grande filão na capacitação de novos clientes. O empréstimo é bom para os bancos pelo baixo risco de inadimplência e o reduzido custo operacional, fator determinante para a diminuição do *spread* bancário. A expectativa é que haja vários bancos concorrendo pelas operações em cada empresa fazendo com que o empregado possa escolher as melhores condições.

Outro aspecto contemplado pela medida foi a possibilidade de celebração de acordos entre instituições financeiras e empresas e/ou entidades sindicais, com o estabelecimento de parâmetros financeiros e condições gerais aplicáveis aos empregados. Assim, diversas instituições financeiras firmaram acordos com as principais centrais sindicais no sentido de viabilizar esses empréstimos para grande quantidade de trabalhadores.

Após a entrada em vigor da MP 130, foram divulgadas estimativas a respeito da demanda potencial das operações consignadas, indicando um volume em torno de R\$ 30 bilhões, ressaltando-se que parcela significativa desses recursos seria destinada à troca de

dívidas com custo mais elevado. Nesse caso, a migração de dívidas, oriundas especialmente de cheque especial e de cartão de crédito, contribuiria para reduzir o custo do endividamento das famílias.

Conforme os primeiros dados apurados, o crescimento dessas operações mostrou-se mais significativo a partir de março de 2004, tendo em vista o tempo necessário para que as instituições financeiras firmassem os acordos com as entidades sindicais e empresas, bem como realizassem os ajustes operacionais necessários.

Segundo o levantamento realizado pelo BACEN, os empréstimos com desconto em folha de pagamento efetivados pelas instituições financeiras atingiram R\$ 7,8 bilhões em maio. O crescimento dessas operações de março a maio alcançou 25,1%, superando o desempenho dos empréstimos em crédito pessoal que registraram expansão de 11,9% no mesmo período.

O resultado reflete a vantagem desse produto, em termos de taxas de juros, em relação às demais linhas de crédito para pessoas físicas, inclusive a outros tipos de empréstimos similares, classificados em crédito pessoal. A taxa média das operações consignadas situou-se em 36,0% ao ano em maio, nível inferior às taxas de crédito pessoal, 72,0% ao ano; e cheque especial, 140,0% ao ano.

Apesar de ser menos rentável que a média das operações do Banco, o crédito com desconto em folha também é muito utilizado como um instrumento de fidelização do cliente.

Cabe registrar, ainda, que, em junho, o BACEN editou a Circular 3.240, regulamentando o envio, a partir do segundo semestre, de informações relativas às operações com consignação em folha de pagamento. Dessa forma, foram estabelecidos instrumentos normativos que permitirão a análise e o monitoramento mais preciso da evolução desses empréstimos.

O BESC fecha em média 2000 contratos de empréstimo consignado por mês, com taxas que variam de 1,72% a 2,40% ao mês, num valor total médio de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões) de reais por mês. O número de contratos liberados por mês está estabilizando na faixa de dois mil contratos, mais já registrou picos maiores, como no mês de abril, quando foram realizadas 2315 liberações.

Dá-se, tal queda, dentre outros motivos, pela alta competitividade após a entrada, no mercado, de outras instituições financeiras privadas e de empresas clandestinas que burlam a fiscalização do Banco Central. O presente estudo mostra que o BESC possui taxas menores que seus concorrentes, mas detém uma menor flexibilidade em relação a prazos. Enquanto o BESC trabalha com prazos variando de 02 a 24 meses, a grande maioria dos seus concorrentes trabalha com prazos entre 02 a 36 meses. Um outro ponto bem destacado está no fato das instituições privadas e clandestinas apresentarem uma maior agilidade no processo de liberação do crédito.

Outro ponto contundente na queda e perda de clientes para outros bancos está no fato do BESC possuir uma grande deficiência na área tecnológica, que não recebeu investimentos nos últimos anos. São vários os pontos fracos nesta área, que vão desde a falta de equipamentos modernos até a utilização de um software com uma versão antiga que acarreta demoras em seu processamento em horários de grande volume de trabalho. A principal ferramenta de acesso aos dados corporativos do BESC é o PLENUS. Ele é utilizado como base para o Homebanking, além de ser a ferramenta homologada para automação bancária, emulação de terminal e impressão remota, utilizando o DENSUS para reduzir os arquivos que precisam ser trocados entre os diversos ambientes.

É bem verdade que o Banco está voltando a investir em tecnologia para suprir toda esta defasagem tecnológica. O banco está pondo em prática um projeto de revigoração tecnológico no qual visa reestruturar o parque tecnológico do BESC com a atualização do

ambiente mainframe, implantação do site backup, ampliação e modernização do ambiente de auto-atendimento e estações de trabalho das agências e na parte administrativa, além do aumento da velocidade de comunicação de dados proporcionando um ambiente seguro, estável e com disponibilidade de processamento continuada. Outro investimento está na disponibilização de novos serviços e migração de transações para ambientes de auto-atendimento, diminuindo as filas nos guichês de caixa e o tempo de execução das tarefas e confecção de contratos de consignação, elevando a satisfação do cliente e a imagem da empresa.

Outro avanço considerável na área tecnológica está na implantação de um link no site do BESC (www.besc.com.br) disponibilizando informações sobre a linha de crédito em consignação com desconto folha de pagamento. Nele, o cliente tem a possibilidade de realizar simulações com prazos, valores, taxas e datas. Mas, deve-se deixar bem claro que, para uma instituição financeira atuante num mercado altamente competitivo, o BESC necessita urgentemente de investimentos em seu parque tecnológico para que de suporte na busca por uma maior fatia de mercado.

No que diz respeito ao processo de liberação do empréstimo, nota-se um excesso de burocracia e retrabalho em todos os procedimentos, desde a simulação com o cliente na agência, passando pela solicitação e envio da margem, até a reunião de toda a documentação necessária para liberação do empréstimo.

Hoje, o cliente encaminha-se até uma agência para solicitar um empréstimo. O gerente realiza simulações e solicita a margem do cliente ao setor de consignações que, por sua vez, verifica junto ao órgão onde o cliente atua se este possui margem. Somente após receber a resposta, o gerente da agência dá a entrada no contrato e encaminha toda a documentação para o setor de consignações, que, após verificar a veracidade dos documentos, efetua a liberação do empréstimo.

Todo este processo poderia ser simplificado se existisse um software no qual o gerente, através da matrícula do empregado, obtivesse automaticamente a margem do cliente, confeccionando o contrato na mesma hora. Certamente, o prazo de espera do cliente reduziria de dias para algumas horas. Isto traria mais satisfação para o cliente e o banco ganharia na sua fidelização e no aumento de sua fatia no mercado.

É bom salientar, ainda, que o BESC sente a falta de uma política mais agressiva na captura e fechamento de acordos com organizações privadas, órgãos públicos e entidades de classes trabalhadoras para atrair novos clientes. Esta política poderia partir de uma campanha publicitária de divulgação da linha de crédito em consignação nos principais veículos de comunicação. Outra medida que poderia ser tomada está na criação de uma equipe devidamente preparada para realizar visitas e contatos com entidades e organizações de trabalhadores e empresas para divulgação e fechamento de acordos.

É sabido que, para transformar efetivamente uma organização, independentemente do segmento em que atua, se faz necessária uma gestão eficaz do processo de mudança, por meio da qual devem ser estruturadas as forças componentes de transformação da mesma, de maneira integrada e gradativa, pois somente assim consegue-se construir a situação desejada em termos futuros.

Adicionalmente, é de fundamental importância destacar o aspecto cultural e motivacional das pessoas que compõe a organização, pois somente por meio dos indivíduos é que se processam alterações mais profundas e arraigadas, consolidando-se a mudança num âmbito mais amplo. Tecnologia, processos e outros são também importantes viabilizadores, porém, sem a participação efetiva das pessoas, todo o processo torna-se superficial.

5.1 Limitações

Por se tratar de uma modalidade de crédito nova, o BESC, assim como o próprio BACEN, não possui um balanço preciso das operações efetuadas até o presente momento. O BACEN ainda estuda uma forma de divulgar um balanço mais específico da linha de empréstimo em consignação para que se possa avaliar melhor os números.

Outro ponto, que limitou a pesquisa, foi o período no qual as instituições financeiras estavam em greve, gerando dificuldades na obtenção de certas informações.

Cabe ressaltar ainda que o universo de crédito disponíveis pelas instituições é muito amplo. E, muitas informações por serem de caráter sigiloso não puderam ser mencionadas.

5.2 Recomendações

Com base nas conclusões, tiradas dos resultados do diagnóstico em estudo, recomenda-se:

- a) novas pesquisas na área de empréstimos em consignação por se tratar um grande nicho de mercado, com tendência a crescer muito no Brasil, principalmente, por ter taxas de juros inferiores às praticadas no mercado de crédito pessoal;
- b) que o presente estudo proporcione subsídios para uma gestão empresarial eficiente e equilibrada, objetivando alavancar todo o processo de empréstimos em consignação e demais linhas de crédito do BESC;

- c) e, finalmente, espera-se que o Banco possa pensar num futuro próximo, em um projeto de parceria com entidades públicas e/ou privadas, para confecção de um software mais específico para a área de empréstimos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BANRISUL, Banco. **Empréstimo consignado**: crédito fácil. Rio Grande do Sul, 04 de outubro de 2004. Disponível em: <<http://www.banrisul.com.br/produtos/pessoasfisicas/emprestimosefinanciamentos/consignação>>. Acesso em 04 de setembro de 2004.

BLATT, A. **Avaliação de risco e decisão de crédito**: um enfoque prático. São Paulo: Nobel, 1999.

BORGES, L. F. X. **O risco legal na análise de crédito**. Revista do BNDS, Rio de Janeiro, v. 8, nº 16, 15p., Dez 2001.

BRADERCO, Banco. **Linhas de crédito Braderco**: crédito pessoal consignado. São Paulo, 04 de outubro de 2004. Disponível em: <http://www.braderco.com.br/shopcredit.com.br/shopcredit/index_ib.asp?diret=Simulador/Vinculado&abrepag=vinculado.asp>. Acesso em: 04 de outubro de 2004.

BRASIL, Banco do. **Empréstimos e financiamentos para você**. Banco do Brasil. Brasília, 04 de outubro de 2004. Disponível em: <<http://www.bb.com.br/appbb/portal/voce/ep/fin/ConsigFolhaPgto.jsp>>. Acesso em: 04 de outubro de 2004.

BRASIL. Congresso. Senado. Lei nº 4.595, 31 de dezembro de 1964. **Coleção de Leis da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 1991.

BRASIL. Medida provisória nº 130, de 17 de setembro de 2003. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília-DF, 18 de setembro de 2003.

BRASIL. Resolução nº 2.682, de 21 de dezembro de 1999. **Banco Central do Brasil**, Brasília-DF, 21 de dezembro de 1999.

CENTRAL, Banco. **Sistema financeiro nacional**. Brasília, 22 de setembro de 2004. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/composicao/oif.asp>>. Acesso em: 22 de setembro de 2004.

CENTRAL, Banco. **Empréstimos consignados em folha de pagamento**. Brasília, 22 de setembro de 2004. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/htms/relinf/port/2004/06/ri200406b3p.pdf>>. Acesso em: 22 de setembro de 2004.

FEDERAL, Caixa Econômica. **Empréstimo em Consignação da caixa**. Brasília, 04 de outubro de 2004. Disponível em: <http://www.caixa.gov.br/Voce/Produtos/Linhas_de_Credito/Asp/Consignacao_CAIXA.asp>. Acesso em: 04 de outubro de 2004.

FERRAZ, J. C. **Made in Brazil: desafios competitivos para a indústria**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

FILHO, F. P. S. **Garantias nas operações de crédito**. São Paulo: IBCB, 1990.

FINANCENTER. **Empréstimo e financiamentos: empréstimo consignado**. São Paulo, 07 de setembro de 2004. Disponível em: <http://financenter.terra.com.br/Index.cfm/Fuseaction/Secao/Id_Secao/227>. Acesso em 07 de setembro de 2004.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: a edição do novo milênio**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KUPFER, David. **Padrão de concorrência e competitividade**. Rio de Janeiro: IEL/UFRJ, 1991.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informação: com Internet**. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

OCTUS. **Sistemas de integração de ambientes Micro Host**. Belo Horizonte, 14 de outubro de 2004. Disponível em: <<http://www.octus.com.br/>>. Acesso em 14 de outubro de 2004.

REAL, Banco. **Empréstimo consignado: Crédito rápido, com pagamento no contracheque**. São Paulo, 04 de outubro de 2004. Disponível em: <<http://www.bancoreal.com.br/pessoas/empretimosefinanciamentos>>. Acesso em: 04 de outubro de 2004.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação: aplicada a sistemas de informação empresariais**. São Paulo: Atlas, 2000.

RODRIGUES, Martius V. e Ferrante, Agustín J. **Tecnologia de informação e mudança organizacional**. Rio de Janeiro: Infobook, 1995.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. São Paulo: Atlas, 1999.

ROETZ, R. E. **A classificação de risco de empréstimo bancário**. Revista Tecnologia de Crédito, [on line] jul 2000.

SANTANDER, Banco. **Empréstimo em folha Santander Banespa**. São Paulo, 04 de outubro de 2004. Disponível em: <<http://www.santander.com.br/portal/bsb/script/templates/GCMRequest.do?page=9316&entryID=1300>>. Acesso em: 04 de outubro de 2004.

SANTOS, J. **Análise de crédito: empresas e pessoas físicas**. São Paulo: Atlas, 2000.

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt. **Análise de crédito: concessão e gerência de empréstimos**. São Paulo: Atlas, 1997.

SILVA, J. P. **Análise e decisão de crédito**. São Paulo: Atlas, 1998.

THOMPSON, James D. **Dinâmica organizacional: fundamentos sociológicos da teoria administrativa**. São Paulo. São Paulo: McGraw Hill, 1976.

VASCONCELOS VASCONSCELOS, Eduardo e HEMSLEY, James R. **Estrutura das organizações: estruturas tradicionais, estrutura para inovação e estrutura matricial**. São Paulo: Pioneira, 1997.

ANEXOS

Anexo A – Resolução nº 2.682, de 21 de dezembro de 1999.

RESOLUCAO 2.682

Dispõe sobre critérios de classificação das operações de crédito e regras para constituição de provisão para créditos de liquidação duvidosa.

O BANCO CENTRAL DO BRASIL, na forma do art. 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL, em sessão realizada em 21 de dezembro de 1999, com base no art. 4º, incisos XI e XII, da citada Lei,

R E S O L V E U:

Art. 1º Determinar que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem classificar as operações de crédito, em ordem crescente de risco, nos seguintes níveis:

- I - nível AA;
- II - nível A;
- III - nível B;
- IV - nível C;
- V - nível D;
- VI - nível E;
- VII - nível F;
- VIII - nível G;
- IX - nível H.

Art. 2º A classificação da operação no nível de risco correspondente é de responsabilidade da instituição detentora do crédito e deve ser efetuada com base em critérios consistentes e verificáveis, amparada por informações internas e externas, contemplando, pelo menos, os seguintes aspectos:

- I - em relação ao devedor e seus garantidores:
 - a) situação econômico-financeira;
 - b) grau de endividamento;
 - c) capacidade de geração de resultados;
 - d) fluxo de caixa;
 - e) administração e qualidade de controles;

f) pontualidade e atrasos nos pagamentos;

g) contingências;

h) setor de atividade econômica;

i) limite de crédito;

II - em relação à operação:

a) natureza e finalidade da transação;

b) características das garantias, particularmente quanto à suficiência e liquidez;

c) valor.

Parágrafo único. A classificação das operações de crédito de titularidade de pessoas físicas deve levar em conta, também, as situações de renda e de patrimônio bem como outras informações cadastrais do devedor.

Art. 3º A classificação das operações de crédito de um mesmo cliente ou grupo econômico deve ser definida considerando aquela que apresentar maior risco, admitindo-se excepcionalmente classificação diversa para determinada operação, observado o disposto no art. 2º, inciso II.

Art. 4º A classificação da operação nos níveis de risco de que trata o art. 1º deve ser revista, no mínimo:

I - mensalmente, por ocasião dos balancetes e balanços, em função de atraso verificado no pagamento de parcela de principal ou de encargos, devendo ser observado o que segue:

a) atraso entre 15 e 30 dias: risco nível B, no mínimo;

b) atraso entre 31 e 60 dias: risco nível C, no mínimo;

c) atraso entre 61 e 90 dias: risco nível D, no mínimo;

d) atraso entre 91 e 120 dias: risco nível E, no mínimo;

e) atraso entre 121 e 150 dias: risco nível F, no mínimo;

f) atraso entre 151 e 180 dias: risco nível G, no mínimo;

g) atraso superior a 180 dias: risco nível H;

II - com base nos critérios estabelecidos nos arts. 2º e 3º:

a) a cada seis meses, para operações de um mesmo cliente ou grupo econômico cujo montante seja superior a 5% (cinco por cento) do patrimônio líquido ajustado;

b) uma vez a cada doze meses, em todas as situações, exceto na hipótese prevista no art. 5º.

Parágrafo 1º As operações de adiantamento sobre contratos de câmbio, as de financiamento à importação e aquelas com prazos inferiores a um mês, que apresentem atrasos superiores a trinta dias, bem como o adiantamento a depositante a partir de trinta dias de sua ocorrência, devem ser classificados, no mínimo, como de risco nível G.

Parágrafo 2º Para as operações com prazo a decorrer superior a 36 meses admite-se a contagem em dobro dos prazos previstos no inciso I.

Parágrafo 3º O não atendimento ao disposto neste artigo implica a reclassificação das operações do devedor para o risco nível H, independentemente de outras medidas de natureza administrativa.

Art. 5º As operações de crédito contratadas com cliente cuja responsabilidade total seja de valor inferior a R\$50.000,00 (cinquenta mil reais) podem ter sua classificação revista de forma automática unicamente em função dos atrasos consignados no art. 4º, inciso I, desta Resolução, observado que deve ser mantida a classificação original quando a revisão corresponder a nível de menor risco.

Parágrafo 1º O Banco Central do Brasil poderá alterar o valor de que trata este artigo.

Parágrafo 2º O disposto neste artigo aplica-se às operações contratadas até 29 de fevereiro de 2000, observados o valor referido no caput e a classificação, no mínimo, como de risco nível A.

Art. 6º A provisão para fazer face aos créditos de liquidação duvidosa deve ser constituída mensalmente, não podendo ser inferior ao somatório decorrente da aplicação dos percentuais a seguir mencionados, sem prejuízo da responsabilidade dos administradores das instituições pela constituição de provisão em montantes suficientes para fazer face a perdas prováveis na realização dos créditos:

- I - 0,5% (meio por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível A;
- II - 1% (um por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível B;
- III - 3% (três por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível C;
- IV - 10% (dez por cento) sobre o valor das operações classificados como de risco nível D;
- V - 30% (trinta por cento) sobre o valor das operações classificados como de risco nível E;
- VI - 50% (cinquenta por cento) sobre o valor das operações classificados como de risco nível F;
- VII - 70% (setenta por cento) sobre o valor das operações classificados como de risco nível G;

VIII - 100% (cem por cento) sobre o valor das operações classificadas como de risco nível H.

Art. 7º A operação classificada como de risco nível H deve ser transferida para conta de compensação, com o correspondente débito em provisão, após decorridos seis meses da sua classificação nesse nível de risco, não sendo admitido o registro em período inferior.

Parágrafo único. A operação classificada na forma do disposto no caput deste artigo deve permanecer registrada em conta de compensação pelo prazo mínimo de cinco anos e enquanto não esgotados todos os procedimentos para cobrança.

Art. 8º A operação objeto de renegociação deve ser mantida, no mínimo, no mesmo nível de risco em que estiver classificada, observado que aquela registrada como prejuízo deve ser classificada como de risco nível H.

Parágrafo 1º Admite-se a reclassificação para categoria de menor risco quando houver amortização significativa da operação ou quando fatos novos relevantes justificarem a mudança do nível de risco.

Parágrafo 2º O ganho eventualmente auferido por ocasião da renegociação deve ser apropriado ao resultado quando do seu efetivo recebimento.

Parágrafo 3º Considera-se renegociação a composição de dívida, a prorrogação, a novação, a concessão de nova operação para liquidação parcial ou integral de operação anterior ou qualquer outro tipo de acordo que implique na alteração nos prazos de vencimento ou nas condições de pagamento originalmente pactuadas.

Art. 9º É vedado o reconhecimento no resultado do período de receitas e encargos de qualquer natureza relativos a operações de crédito que apresentem atraso igual ou superior a sessenta dias, no pagamento de parcela de principal ou encargos.

Art. 10. As instituições devem manter adequadamente documentadas sua política e procedimentos para concessão e classificação de operações de crédito, os quais devem ficar à disposição do Banco Central do Brasil e do auditor independente.

Parágrafo único. A documentação de que trata o caput deste artigo deve evidenciar, pelo menos, o tipo e os níveis de risco que se dispõe a administrar, os requerimentos mínimos exigidos para a concessão de empréstimos e o processo de autorização.

Art. 11. Devem ser divulgadas em nota explicativa às demonstrações financeiras informações detalhadas sobre a composição da carteira de operações de crédito, observado, no mínimo:

I - distribuição das operações, segregadas por tipo de cliente e atividade econômica;

II - distribuição por faixa de vencimento;

III - montantes de operações renegociadas, lançados contra

prejuízo e de operações recuperadas, no exercício.

Art. 12. O auditor independente deve elaborar relatório circunstanciado de revisão dos critérios adotados pela instituição quanto à classificação nos níveis de risco e de avaliação do provisionamento registrado nas demonstrações financeiras.

Art. 13. O Banco Central do Brasil poderá baixar normas complementares necessárias ao cumprimento do disposto nesta Resolução, bem como determinar:

I - reclassificação de operações com base nos critérios estabelecidos nesta Resolução, nos níveis de risco de que trata o art. 1º;

II - provisionamento adicional, em função da responsabilidade do devedor junto ao Sistema Financeiro Nacional;

III - providências saneadoras a serem adotadas pelas instituições, com vistas a assegurar a sua liquidez e adequada estrutura patrimonial, inclusive na forma de alocação de capital para operações de classificação considerada inadequada;

IV - alteração dos critérios de classificação de créditos, de contabilização e de constituição de provisão;

V - teor das informações e notas explicativas constantes das demonstrações financeiras;

VI - procedimentos e controles a serem adotados pelas instituições.

Art. 14. O disposto nesta Resolução se aplica também às operações de arrendamento mercantil e a outras operações com características de concessão de crédito.

Art. 15. As disposições desta Resolução não contemplam os aspectos fiscais, sendo de inteira responsabilidade da instituição a observância das normas pertinentes.

Art. 16. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação, produzindo efeitos a partir de 1º de março de 2000, quando ficarão revogadas as Resoluções nºs 1.748, de 30 de agosto de 1990, e 1.999, de 30 de junho de 1993, os arts. 3º e 5º da Circular nº 1.872, de 27 de dezembro de 1990, a alínea "b" do inciso II do art. 4º da Circular nº 2.782, de 12 de novembro de 1997, e o Comunicado nº 2.559, de 17 de outubro de 1991.

Brasília, 21 de dezembro de 1999

Arminio Fraga Neto
Presidente

Anexo B – Medida Provisória nº 130, de 17 de setembro de 2003.

MEDIDA PROVISÓRIA Nº 130, DE 17 DE SETEMBRO DE 2003
Publicada no DOU de 18.09.2003

Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 62 da Constituição, adota a seguinte Medida Provisória, com força de lei:

Art. 1º Os empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, poderão autorizar, de forma irrevogável e irretratável, o desconto em folha de pagamento dos valores referentes ao pagamento de empréstimos, financiamentos e operações de arrendamento mercantil concedidos por instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil, quando previsto nos respectivos contratos.

§ 1º O desconto mencionado neste artigo também poderá incidir sobre verbas rescisórias devidas pelo empregador, se assim previsto no respectivo contrato de empréstimo, financiamento ou arrendamento mercantil, até o limite de trinta por cento.

§ 2º O regulamento disporá sobre os limites de valor do empréstimo, da prestação consignável para os fins do caput e do comprometimento das verbas rescisórias para os fins do § 1º.

Art. 2º Para os fins desta Medida Provisória, considera-se:

I - empregador, a pessoa jurídica assim definida pela legislação trabalhista;

II - empregado, aquele assim definido pela legislação trabalhista;

III - instituição consignatária, a instituição autorizada a conceder empréstimo ou financiamento ou realizar operação de arrendamento mercantil mencionada no caput do art. 1º;

IV - mutuário, empregado que firma com instituição consignatária contrato de empréstimo, financiamento ou arrendamento mercantil regulado por esta Medida Provisória; e

V - verbas rescisórias, as importâncias devidas em dinheiro pelo empregador ao empregado em razão de rescisão do seu contrato de trabalho.

§ 1º Para os fins desta Medida Provisória, são consideradas consignações voluntárias as autorizadas pelo empregado.

§ 2º No momento da contratação da operação, a autorização para a efetivação dos descontos permitidos nesta Medida Provisória observará, para cada mutuário, os seguintes limites:

I - a soma dos descontos referidos no art. 1º desta Medida Provisória não poderá exceder a trinta por cento da remuneração disponível, conforme definida em regulamento; e

II - o total das consignações voluntárias, incluindo as referidas no art. 1º, não poderá exceder a quarenta por cento da remuneração disponível, conforme definida em regulamento.

Art. 3º Para os fins desta Medida Provisória, são obrigações do empregador:

I - prestar ao empregado e à instituição consignatária, mediante solicitação formal do primeiro, as informações necessárias para a contratação da operação de crédito ou arrendamento mercantil;

II - tornar disponíveis aos empregados, bem assim às respectivas entidades sindicais, as informações referentes aos custos referidos no § 2º; e

III - efetuar os descontos autorizados pelo empregado em folha de pagamento e repassar o valor à instituição consignatária na forma e no prazo previstos em regulamento.

§ 1º É vedado ao empregador impor ao mutuário e à instituição consignatária escolhida pelo empregado qualquer condição que não esteja prevista nesta Medida Provisória ou em seu regulamento para a efetivação do contrato e a implementação dos descontos autorizados.

§ 2º Observado o disposto em regulamento e nos casos nele admitidos, é facultado ao empregador descontar na folha de pagamento do mutuário os custos operacionais decorrentes da realização da operação objeto desta Medida Provisória.

§ 3º Cabe ao empregador informar, no demonstrativo de rendimentos do empregado, de forma discriminada, o valor do desconto mensal decorrente de cada operação de empréstimo, financiamento ou arrendamento, bem como os custos operacionais referidos no § 2º.

§ 4º Os descontos autorizados na forma desta Medida Provisória e seu regulamento terão preferência sobre outros descontos da mesma natureza que venham a ser autorizados posteriormente.

Art. 4º A concessão de empréstimo, financiamento ou arrendamento mercantil será feita a critério da instituição consignatária, sendo os valores e demais condições objeto de livre negociação entre ela e o mutuário, observadas as demais disposições desta Medida Provisória e seu regulamento.

§ 1º Poderá o empregador, com a anuência da entidade sindical representativa da maioria dos empregados, firmar, com uma ou mais instituições consignatárias, acordo que defina condições gerais e demais critérios a serem observados nos empréstimos, financiamentos ou arrendamentos que venham a ser realizados com seus empregados.

§ 2º Poderão as entidades e centrais sindicais firmar, com uma ou mais instituições consignatárias, acordo que defina condições gerais e demais critérios a serem observados nos empréstimos, financiamentos ou arrendamentos que venham a ser realizados com seus representados.

§ 3º Uma vez observados pelo empregado todos os requisitos e condições definidos no acordo firmado segundo o disposto no § 1º ou no § 2º, não poderá a instituição consignatária negar-se a celebrar o empréstimo, financiamento ou arrendamento mercantil.

§ 4º Para a realização das operações referidas nesta Medida Provisória, é assegurado ao empregado o direito de optar por instituição consignatária que tenha firmado acordo com o empregador, com sua entidade sindical, ou qualquer outra instituição consignatária de sua livre escolha, ficando o empregador obrigado a proceder aos descontos e repasses por ele contratados e autorizados.

§ 5º No caso dos acordos celebrados nos termos do § 2º, os custos de que trata o § 2º do art. 3º deverão ser negociados entre o empregador e a entidade sindical, sendo vedada a fixação de custos superiores aos previstos pelo mesmo empregador nos acordos referidos no § 1º.

§ 6º Poderá ser prevista nos acordos referidos nos §§ 1º e 2º, ou em acordo específico entre a instituição consignatária e o empregador, a absorção dos custos referidos no § 2º do art. 3º pela instituição consignatária.

Art. 5º O empregador será o responsável pelas informações prestadas, pela retenção dos valores devidos e pelo repasse às instituições consignatárias, o qual deverá ser realizado até o quinto dia útil após a data de pagamento, ao mutuário, de sua remuneração mensal.

§ 1º O empregador, salvo disposição contratual em sentido contrário, não será co-responsável pelo pagamento dos empréstimos, financiamentos e arrendamentos concedidos aos mutuários, mas responderá sempre, como devedor principal e solidário, perante a instituição consignatária, por valores a ela devidos, em razão de contratações por ele confirmadas na forma desta Medida Provisória e seu regulamento, que deixarem, por sua falha ou culpa, de serem retidos ou repassados.

§ 2º Na hipótese de comprovação de que o pagamento mensal do empréstimo, financiamento ou arrendamento foi descontado do mutuário e não foi repassado pelo empregador à instituição consignatária, fica ela proibida de incluir o nome do mutuário em qualquer cadastro de inadimplentes.

§ 3º Caracterizada a situação do § 2º, os representantes legais do empregador ficarão sujeitos à ação de depósito, na forma prevista no Capítulo II do Título I do Livro IV do Código de Processo Civil.

§ 4º No caso de falência do empregador, antes do repasse das importâncias descontadas dos mutuários, fica assegurado à instituição consignatária o direito de pedir, na forma prevista em lei, a restituição das importâncias retidas.

Art. 6º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência Social poderão autorizar os descontos referidos no art. 1º nas condições estabelecidas em regulamento, observadas as normas editadas pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS.

§ 1º Para os fins do caput, fica o INSS autorizado a dispor, em ato próprio, sobre:

I - as formalidades para habilitação das instituições e sociedades referidas no art. 1º;

II - os benefícios elegíveis, em função de sua natureza e forma de pagamento;

III - as rotinas a serem observadas para a prestação aos titulares de benefícios em manutenção e às instituições consignatárias das informações necessárias à consecução do disposto nesta Medida Provisória;

IV - os prazos para o início dos descontos autorizados e para o repasse das prestações às instituições consignatárias;

V - o valor dos encargos a serem cobrados para ressarcimento dos custos operacionais a ele acarretados pelas operações; e

VI - as demais normas que se fizerem necessárias.

§ 2º Em qualquer hipótese, a responsabilidade do INSS em relação às operações referidas no caput restringe-se à retenção dos valores autorizados pelo beneficiário e repasse à instituição

consignatária, não cabendo à autarquia responsabilidade solidária pelos débitos contratados pelo segurado.

§ 3º É vedado ao titular de benefício que realizar operação referida nesta Medida Provisória solicitar a alteração da instituição financeira pagadora enquanto houver saldo devedor em amortização.

Art. 7º O art. 115 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 115.....

VI - pagamento de empréstimos, financiamentos e operações de arrendamento mercantil concedidos por instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil, públicas e privadas, quando expressamente autorizado pelo beneficiário, até o limite de trinta por cento do valor do benefício.

§ 1º Na hipótese do inciso II, o desconto será feito em parcelas, conforme dispuser o regulamento, salvo má-fé.

§ 2º Na hipótese dos incisos II e VI, haverá prevalência do desconto do inciso II.” (NR)

Art. 8º O Poder Executivo regulamentará o disposto nesta Medida Provisória.

Art. 9º Esta Medida Provisória entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 17 de setembro de 2003; 182º da Independência e 115º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Bernard Appy
Ricardo José Ribeiro Berzoini

Anexo C – Modelo de formulário de solicitação de reserva de margem

FLORIANÓPOLIS SC - 03 DE NOVEMBRO 2004.

AO

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DA

SECRETARIA: 0901 – SECRETARIA DO ESTADO DA FAZENDA

Prezados Senhores,

ASSUNTO: CERTIDÃO DE RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL.

Venho pela presente solicitar-lhes providências quanto à expedição de Certidão de Reserva de Margem Consignável, junto a esse Órgão, para que faça parte do pedido de empréstimo junto ao Banco do Estado de Santa Catarina S/A.

NOME: DENIS ALCIDES DOS SANTOS

MATRÍCULA: 546.345-3-10	N.º AGÊNCIA: 105-8	CPF: 030.785.979-70
--------------------------------	---------------------------	----------------------------

COD.: 5563	COD. ÓRGÃO 0901	DATA 1ª. PRESTAÇÃO: 30.12.04
-------------------	------------------------	-------------------------------------

VALOR PRETENDIDO: 2.500,00	VALOR PRESTAÇÃO: r\$ 230,00
-----------------------------------	------------------------------------

Saudações,


DENIS ALCIDES DOS SANTOS

Assinatura Solicitante

Anexo D – Modelo de certidão de margem

SISTEMA ESTADUAL DE ADMINISTRACAO DE RECURSOS HUMANOS

CERTIDAO DE RESERVA DE MARGEM CONSIGNAVEL

ORGAO : 0901-6 - SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA

INTERESSADO(A) : MATRICULA - 546345-010

NOME - DENIS ALCIDES DOS SANTOS

ENTIDADE : 5563 - BESC FINANCEIRA

CERTIFICO, A PEDIDO DO(A) INTERESSADO(A), QUE FICA RESERVADO EM SUA MARGEM CONSIGNAVEL PARA A ENTIDADE ACIMA CITADA, NO PROCESSAMENTO DA FOLHA DE PAGAMENTO DO MES 12/2004, O VALOR ABAIXO DISCRIMINADO.

A RESERVA DE QUE TRATA ESTA CERTIDAO FICARA SEM EFEITO CASO O(A) INTERESSADO(A):

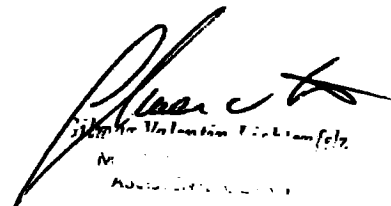
- TENHA NOVO DESCONTO COMPULSORIO NA FOLHA DE PAGAMENTO;
- AFASTE-SE TEMPORARIA OU DEFINITIVAMENTE SEM REMUNERACAO;
- SOFRA REDUCAO EM SUA REMUNERACAO.

VALOR: R\$ ***** 230,00 DUZENTOS E SETENTA E UM REAIS *****

*

A PRESENTE CERTIDAO TERA VALIDADE ATE O DIA 01/12/2004, SENDO EMITIDA EM UMA UNICA VIA.

FLORIANOPOLIS, EM 03/11/2004



Signature of the responsible official, with the name 'DENIS ALCIDES DOS SANTOS' visible below the signature.

CARIMBO E ASSINATURA DO RESPONSAVEL PELO SETORIAL DE R.H.

Anexo E – Modelo de contrato de empréstimo com consignação

CONTRATO DE CREDITO PESSOAL SOB CONSIGNACAO

EMISSAO: 24/11/04 AGENCIA: 068 LINHA CREDITO: 714 NUMERO: 2004/086249-0

CREDITADO:

NOME : DENIS ALCIDES DOS SANTOS CPF : 030.785.979-70
ENDERECO: R ALTAMIRO BARCELOS DUTRA 313 ESTADO: SC FONE: 00482323370
CEP : 88061-300 PRACA: FLORIANOPOLIS C/C : 001/157483-6

AVALISTAS:

NOME : ESTADO: CPF :
ENDERECO: ESTADO: FONE:
CEP : PRACA: C/C : /

NOME : ESTADO: CPF :
ENDERECO: ESTADO: FONE:
CEP : PRACA: C/C : /

ESPECIFICACOES DO CREDITO:

DATA CONTRATO: 25/11/2004 VENCIMENTO : 30/11/2005 TAXA MENSAL: 2,3000 %
VLR LIQUIDO: R\$ 2.500,00 VLR FINANC.: R\$ 2.521,81 VLR IOF: R\$ 21,81
VLR BRUTO : R\$ 2.925,60 ENCARGOS PRE-FIXADOS MOEDA : 0000 REAL
VLR PRESTAC: R\$ 243,80 VCTO 1.PREST.: 30/12/2004 NRO PREST. : 12
TAXA ABERT.CREDITO: R\$ 16,00

GARANTIAS: 0 SEM AVAL

BESC FINANCEIRA S/A, INSCRITA NO CGC/MEFP 83.880.427/0001-59, COM SEDE E FORO NA CIDADE E COMARCA DE FLORIANOPOLIS/SC; PRACA XV DE NOVE- BRO, No 329 - 6o ANDAR, CENTRO, DORAVANTE DENOMINADA SIMPLEMENTE "BESCRE- DI", POR SEUS REPRESENTANTES LEGAIS, E DE OUTRO LADO O(A) CREDITADO(A), DEVIDAMENTE QUALIFICADO(A) NA PLANILHA, AJUSTAM E CONVENCIONAM UM EM- PRESTIMO, MEDIANTE AS CLAUSULAS E CONDICAOES DESTE CONTRATO.

1. A "BESCREDI" CONCEDE AO(A) CREDITADO(A), E ESTE(A) ACEITA, UM EMPRES- TIMO CERTO E DETERMINADO, CUJO MONTANTE LIQUIDO ESTA' INDICADO NO CAMPO "VALOR LIQUIDO" DO QUADRO "ESPECIFICACOES DO CREDITO", E QUE SERA LEVADO A CREDITO EM SUA CONTA CORRENTE NO CASO DE SER CORRENTISTA DO BANCO DO ESTADO DE SANTA CATARINA S/A, OU, ATRAVES DE DOCUMENTO DE CREDITO(DOC), TRANSFERENCIA ELETRONICA(TED), CHEQUE ADMINISTRATIVO, OU AINDA, COM PA-

EMISSAO: 24/11/04 AGENCIA: 068 LINHA CREDITO: 714 NUMERO: 2004/086249-0

PAGAMENTO DIRETAMENTE NO CAIXA EM SE TRATANDO DE NAO-CORRENTISTA

2. A COMPOSICAO DO "DEBITO TOTAL", ESPECIFICADO COMO "VALOR BRUTO", SE CONSTITUIRA' DA SOMA DO VALOR DE CAPITAL, DO IMPOSTO SOBRE OPERACOES DE CREDITO, CAMBIO E SEGURO-IOF, ENCARGOS FINANCEIROS (JUROS) E DEMAIS ACESSORIOS AUTORIZADOS PELO "BANCO CENTRAL DO BRASIL - BACEN".

3. NA HIPOTESE DE EXTINCAO DA TR, A "BESCREDI" UTILIZARA QUALQUER OUTRO INDICE QUE VIER A SUBSTITUI-LA.

4. AS PRESTACOES SAO DEVIDAS A TITULO DE CAPITAL, ENCARGOS FINANCEIROS, IOF E DEMAIS ACESSORIOS E SERAO EXIGIDAS EM PRESTACOES MENSAS E SUCESSIVAS, AVERBADAS EM FOLHA DE PAGAMENTO DO(A) CREDITADO(A), NA QUALIDADE E VENCIMENTO DISCRIMINADOS NO QUADRO "ESPECIFICACOES DO CREDITO".

5. OCORRENDO O VENCIMENTO ANTECIPADO E AUTOMATICO DO PRESENTE CONTRATO, POR QUAISQUER RAZOES LEGAIS OU CONTRATUAIS, A "BESCREDI" PODERA' PROMOVER A SUA EXECUCAO JUDICIAL, INDEPENDENTEMENTE DE QUAISQUER AVISOS OU NOTIFICACOES JUDICIAIS OU EXTRAJUDICIAIS.

6. O(A) CREDITADO(A) PARA PAGAMENTO DO EMPRESTIMO, AUTORIZA 'A AVERBACAO EM FOLHA DE PAGAMENTO, EM FAVOR DA "BESCREDI", A CONSIGNACAO MENSAL ESTIPULADA NESTE CONTRATO, EM CARATER IRREVOGAVEL E IRRETRATAVEL, PELO PRAZO CONSTANTE NO QUADRO "ESPECIFICACOES DO CREDITO", COMPROMETENDO-SE DESDE JA A LIQUIDAR O EMPRESTIMO, EM CASO DE DEMISSAO.

7. SE POR QUALQUER MOTIVO FOR OMITIDO O DESCONTO DAS PRESTACOES EM FOLHA DE PAGAMENTO, O(A) CREDITADO(A) AUTORIZA O BANCO EM CARATER IRREVOGAVEL E IRRETRATAVEL A DEBITAR EM SUA CONTA CORRENTE O VALOR DA PRESTACAO DEVIDA.

8. DECLARA O(A) CREDITADO(A) AINDA, PARA OS DEVIDOS FINS, QUE TOMOU CONHECIMENTO DAS CLAUSULAS E CONDICOES QUE REGEM O PRESENTE CONTRATO, ATRAVES DE COPIA DO MESMO QUE LHE FOI ENTREGUE COM ANTECEDENCIA A ASSINATURA, NAO TENDO QUALQUER DUVIDA OU FAZENDO OBICES QUANTO AO SEU CONTEUDO.

9. FICA ELEITO O FORO DA COMARCA DE ASSINATURA DESTE CONTRATO, PARA DEFINIR QUAISQUER DUVIDAS RESULTANTES DESTE PACTO, PODENDO A "BESCREDI", OPTAR POR QUALQUER OUTRO PERMITIDO EM LEI.

E, POR ESTAREM ASSIM, JUSTOS E CONTRATADOS, RUBRICAM E FIRMAM O PRESENTE EM 2(DUAS) VIAS DE IGUAL FORMA E TEOR, TUDO NA PRESENCA DAS TESTEMUNHAS A SEGUIR.

BESC FINANCEIRA S/A CARTA AUT. 238
CNPJ: 83.880.427/0001-59

PAG.: 3

EMISSAO: 24/11/04 AGENCIA: 068 LINHA CREDITO: 714 NUMERO: 2004/086249-0
FLORIANOPOLIS (25), DE NOVEMBRO DE 2004.

BESC FINANCEIRA S/A CARTA AUT. 238
AGENCIA: CONAG - COORD. DE GOVERNO

CREDITADO

NOME: DENIS ALCIDES DOS SANTOS
CPF: 030.785.979-70

CIENTE(S) E DE ACORDO O(S) AVALISTA(S)/DEVEDOR(ES) SOLIDARIO(S):

NOME:
CPF :

NOME:
CPF :

TESTEMUNHAS:

NOME: IOLANDA CANDIDA DOS SANTOS
CPF : 863.782.529-04

NOME: OSMAR VIEIRA FILHO
CPF : 550.999.989-68

NOTA PROMISSORIA

VENCIMENTO: A VISTA VALOR: R\$ 2.925.60

A
POR ESTA NOTA PROMISSORIA A BESC FINANCEIRA S.A., CNPJ: 83.880.427/0001-59 OU
A SUA ORDEM, A QUANTIA DE DOIS MIL E NOVECENTOS E VINTE E CINCO REAIS E SSESSEN-
TA CENTAVOS -*-*-*-*- EM MOEDA CORRENTE, E POR
QUALQUER DEMORA QUE OCORRER PAGAREI(EMOS) MAIS JUROS A RAZAO DE 12% AO ANO, CO-
MISSAO DE PERMANENCIA NAS MESMAS BASES PACTUADAS NO CONTRATO QUE DEU ORIGEM A
PRESENTE NOTA PROMISSORIA OU A TAXAS DE MERCADO PRATICADAS NO DIA DO PAGAMENTO
NA FORMA DISCIPLINADA PELO BACEN. PAGAREI(EMOS)

FLORIANOPOLIS

(25), DE NOVEMBRO DE 2004.

ASSINATURAS:

DADOS PESSOAIS:

EMITENTE: DENIS ALCIDES DOS SANTOS
ENDERECO: R ALTAMIRO BARCELOS DUTRA 313
C/C: 001/157483-6 CPF: 030.785.979-70

AVALISTA:
ENDERECO:
C/C: / **CPF:**

AVALISTA:
CPF:

TERMO DE AVERBACAO

EMISSAO: 24/11/04 AGENCIA: 068 LINHA CREDITO: 714 NUMERO: 2004/086249-0

ILMO SR.:

O ABAIXO ASSINADO REQUER DA V.SA., SEJA AVERBADA EM SUA FOLHA DE PAGAMENTO, A FAVOR DA 'BESCREDI', A CONSIGNACAO MENSAL ESTIPULADA NESTE CONTRATO, EM CARATER IR-REVOGAVEL, PELO PRAZO E VALOR CONSTANTES NO ITEM 'ESPECIFICACOES DO CREDITO', COM-PROMETENDO-SE DESDE JA A LIQUIDAR O EMPRESTIMO, EM CASO DE DEMISSAO.

TERMOS EM QUE PEDE DEFERIMENTO

FLORIANOPOLIS

(25), DE NOVENBRO DE 2004.

NOME: DENIS ALCIDES DOS SANTOS
CPF : 030.785.979-70

CERTIFICO QUE AVERBEI NA FOLHA DE PAGAMENTOS DE DENIS ALCIDES DOS SANTOS
MATRICULA No 54634501-0 PARA DESCONTO A PARTIR DE 30/12/2004 POR 012 MESES, A FA-
VOR DA 'BESCREDI', A CONSIGNACAO MENSAL DE R\$ 243,80 (DUZENTOS E QUARENTA
E TRES REAIS E OITENTA CENTAVOS *-*).

_____, DE _____ DE _____.

RECIBO DE ENTREGA DE COPIA DE DOCUMENTO
(PROCEDIMENTO DE VERIFICACAO)

PREZADO CLIENTE,

ATRAVES DA RESOLUCAO 2892, O BANCO CENTRAL DO BRASIL TORNA PUBLICO OS PROCEDIMENTOS ESTABELECIDOS PELO CONSELHO MONETARIO NACIONAL COM RESPEITO A DEFESA DO CONSUMIDOR BANCARIO, E PREVE NO SEU ARTIGO 1. INCISO IV, QUE: 'AS INSTITUICOES FINANCEIRAS DEVEM ASSEGURAR O FORNECIMENTO AOS CLIENTES DE COPIA IMPRESSA, NA DEPENDENCIA EM QUE CELEBRADA A OPERACAO, OU EM MEIO ELETRO-NICO, DOS CONTRATOS, APOS FORMALIZACAO E ADOCAO DE OUTRAS PROVIDENCIAS QUE SE FIZEREM NECESSARIAS, BEM COMO DE RECIBOS, COMPROVANTES DE PAGAMENTOS E OUTROS DOCUMENTOS PERTINENTES AS OPERACOES REALIZADAS.'

DESTA FORMA, APRECIARIAMOS QUE V.SA RESPONDESSE AOS ITENS ABAIXO, RELATIVOS AO CONTRATO NRO 2004/086249-0 DE 25/11/04 NO VALOR DE R\$ 2.521,81.

- 1) LEU TODO O CONTRATO?
() SIM () NAO
- 2) CONHECE E ESTA DE ACORDO COM AS CLAUSULAS A QUE ESTA SUBORDINADA A PRESENTE CONTRATACAO?
() SIM () NAO
- 3) CONCORDA COM O SEU CONTEUDO?
() SIM () NAO
- 4) CONCORDA(QUE ESTAO CLARAS) COM AS CLAUSULAS RELATIVAS A ENCARGOS E PENALIDADES?
() SIM () NAO
- 5) CONCORDA(QUE ESTAO CLARAS) COM AS CLAUSULAS RELATIVAS AOS VALORES E PRAZOS?
() SIM () NAO
- 6) CONCORDA COM OS CALCULOS CONTRATUAIS(JUROS E DEMAIS ENCARGOS)?
() SIM () NAO
- 7) RECEBEU COPIA DO CONTRATO?
() SIM () NAO

CASO V.SA. TENHA RESPONDIDO 'NAO' PARA ALGUM ITEM OU AINDA TENHA ALGUMA DUVIDA SOBRE AS CLAUSULAS CONTRATUAIS, PROCURE ESCLARECE-LAS COM SEU GERENTE ANTES DE ASSINAR QUALQUER DOCUMENTO. SE V.SA RESPONDEU 'SIM' A TODOS OS QUESITOS, JA PODE ASSINAR SEU CONTRATO.

NOME.....: DENIS ALCIDES DOS SANTOS
CIC.....: 030.785.979-70 RG/CI:
ENDERECO: R ALTAMIRO BARCELOS DUTRA 313
FLORIANOPOLIS - SC

FLORIANOPOLIS

(25), DE NOVEMBRO DE 2004.

ASSINATURA: _____

**Anexo F – Modelo de formulário de autorização de desconto em folha
reconhecido em cartório**

Estado de Santa Catarina
Secretaria de Estado da Administração
Sistema de Administração de Recursos Humanos

AUTORIZAÇÃO DE DESCONTO EM FOLHA DE PAGAMENTO

Nome da Entidade BESC		Código de Desconto 5 5 6 3	
Nome do Servidor DENIS ALCIDES DO SANTO			
Matrícula Completa 5 5 6 3 4 5 . 0 1 . 0		Data de Nascimento 19.04.80	CPF do Servidor 030.785.979-70
Descrição do Órgão de Lotação Secretaria do Estado da Fazenda		Código do Órgão 0 2 0 1	
Pela presente autorizo a Secretaria de Estado da Administração descontar de minha folha de pagamento, o valor de R\$ <u>230,00</u> (duzentos e trinta reais)) durante <u>12</u> (doze vezes) meses, totalizando R\$ <u>2.760,00</u> (dois mil setecentos e sessenta reais)			
DECLARO QUE A PRESENTE ASSINATURA NÃO INVALIDA EVENTUAIS DESCONTOS JÁ CONSIGNADOS EM MINHA FOLHA DE PAGAMENTO.			

Local da Data Florianópolis, 09/11/04.	Assinatura do Servidor Denis A. Santos
--	--

Espaço Reservado para o Reconhecimento de Firma	
<p>Ana Maria Chianella Ramponi Tabelião e Ru. Amazonas Comarca SANTA CATARINA AK2 98170</p>	<p>Reconheço como verdadeira a firma de Coronel Freitas 27 OUT. 2004 Do que dou fé. Em e testemunho da verdade.</p>

Anexo G – Modelo do relatório dos contratos a serem liberados – LCG 714

LCGR072

LCG - LINHAS DE CREDITO GERAL - CONSIGNACAO
CONTRATOS DIGITADOS PARA LIBERACAO EM 25/11/04 ..
CONSIGNATARIA: 023 - SECRETARIA DA ADMINISTRACAO

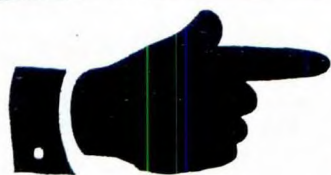
DATA: 24/11/04
HORA: 16:30:38
PAG.: 001

CONTRATO	NOME	C P F	AGE	LOT.	MATRICULA	PRZ	VLR PREST.	VLR FINANG.	VLR IOF 1o VECTO
2004/086249-0	DENIS ALCIDES DOS SANTOS	030.785.979-70	001	0901	54634501-0	012	243,80	2.521,81	21,81 30/12/04
TOTAL DE CONTRATOS:							1	243,80	2.521,81 21,81

* : CONTRATOS QUE DEVERAO SER EMITIDOS ANTES DE PROCEDER A LIBERACAO

** : CONTRATOS LIBERADOS EM 01/12/04

Anexo H – Propaganda de empresas clandestinas atuando no mercado informal



EMPRÉSTIMOS

Atenção **FUNCIONÁRIO PÚBLICO**

(Municipal, estadual e federal)

- **UFSC**
- **INSS**
- **MINISTÉRIO DA SAÚDE E OUTROS**
- **MARINHA**
- **EXÉRCITO**
- **AERONÁUTICA**
- **PENSIONISTAS**
- **ATIVOS E INATIVOS**

Empréstimos em folha de pagamento em até 36 vezes
Empréstimos em conta corrente em até 18 parcelas
* Empréstimos com cheque em até 15 parcelas
* Empréstimos com carnê em até 15 parcelas

Rua Felipe Schmidt, 390 - Sl. 402 - Gal. Comasa
Centro - Florianópolis/SC
Contato: Roberto 9998-3908 - Jandir 9125-4802

* Para estas opções não precisa ser funcionário público.

DINHEIRO FÁCIL COM ÓTIMOS PRAZOS E TAXAS

**Empréstimo
Pessoal**

FACILCRED

Empréstimos para: Assalariados, aposentados e pensionistas.

De R\$ 200,00 até R\$ 5.000,00

- 1 - Sem comprovação de rendas (autônomo), até R\$ 500,00 com cheque.
 - 2 - Aposentados e pensionistas, até R\$ 500,00 no carnê.
 - 3 - Primeiro pagamento até 60 dias.
 - 4 - Financiamento de carros e caminhões.
 - 5 - Débito em conta p/ Funcionário Público Federal, Estadual e Municipal.
- Sem consulta SPC, Serasa, sem margem.

Basta apresentar: RG, CPF, Comprovante de residência/renda e Talão de cheques.

Rua Felipe Schmidt, 249 - 3º andar - Sala 303
Edifício ARS - Centro - Florianópolis - SC
Fone: (48) 223-1101

Agente / Promotor(a)

\$ VANDA \$
APRESENTE ESTE
PROJETO

EMPRÉSTIMO

**Precisou, está na mão!
Crédito fácil e rápido.**

Atenção Servidor Público (Federal,
Estadual e Municipal), Aposentados e
Pensionistas do INSS e demais.
Desconto em Folha, Débito em
Conta corrente ou cheque.

Rua Felipe Schmidt, 515 - Sl. 211
Ed. Portico - Centro - Florianópolis - SC
(48) 3025.4442